

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้น
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

จรัสวรรณ เอกอุ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้น

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

.....

นางสาวจิรวรรณ เอกอุ

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์ภูษิตา อินทรประสงค์,

พ.ด.(การบริหารการพัฒนา)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาทิพย์ ศีลบุตร,

ปร.ด.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

รองศาสตราจารย์สมบัติ ชนะวันดี, Ph.D.,

รักษาการแทนคณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์ภูษิตา อินทรประสงค์,

พ.ด.(การบริหารการพัฒนา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้น

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

วันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2557

.....
นางสาวจิรวรรณ เอกอุ

ผู้วิจัย

.....
นางชีรพร สติรอังกูร,

Dr.P.H.(Public Health)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาธิป ศีลบุตร,

ปร.ค.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์ภูษิตา อินทรประสงค์,

พ.ค.(การบริหารการพัฒนา)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์สมบัติ ธนะวันต์, Ph.D.,

รักษาการแทนคณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,

พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)

คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ภูษิตา อินทรประสงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาทิพย์ ศีลบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ธีรพร สติธรังกูร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ การแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้การสนับสนุนจนผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน นายสุรพล สงวน โภคัย และ ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบพระคุณ อธิบดีกรมอนามัย และผู้บริหารระดับต้น ของกรมอนามัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดสอบเครื่องมือวิจัย ขอขอบพระคุณอธิบดีกรมควบคุมโรค เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ของกรมควบคุมโรค ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ตลอดจนอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานในการเก็บข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค ที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ตรวจการพยาบาล หัวหน้าหอไอ.ซี.ยู อายุรกรรม 1 เพื่อร่วมงานทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องเวลาการทำวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมาตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และพี่สาว พี่ชาย ที่คอยเป็นกำลังใจ และเป็นแรงผลักดันที่สำคัญตลอดระยะเวลาของการทำวิจัยจนประสบความสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์จากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กล่าวมานี้

จิรวรรณ เอกอุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

FACTORS AFFECTING TO JOB DISSATISFACTION RESPONSE OF THE FIRST LINE MANAGER, BUREAU OF DISEASE CONTROL, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

จิรวรรณ เอกอุ 5336838 PPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ญุฑิตา อินทรประสงค์, พบ.ค.(การบริหารการพัฒนา), จุฑาธิป สีลบุตร, พร.ค.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยอรรถาธิบายโดยใช้วิธีการสำรวจเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวนทั้งหมด 175 คน จาก 22 หน่วยงาน 12 สำนัก 2 สถาบัน สังกัดกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร รวมทั้ง ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กร รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่ต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเพิกเฉยต่อองค์กร

ผลการวิจัยนี้ ผู้บริหารระดับสูงของกรมควบคุมโรคควรให้ผู้บริหารระดับต้นเข้ามีส่วนร่วมคิดหาแนวทางกำหนดนโยบาย มีโอกาสร่วมคิด และตัดสินใจร่วมกันภายในขอบเขต จัดการอบรมเกี่ยวกับการออกแบบงาน รวมทั้งจัดการบริหารงานโดยใช้การเดิน (Management Walking Around) และกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

คำสำคัญ: ค่าตอบแทน / ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ / ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กรกับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน / ความคิดที่จะลาออก / การแสดงความคิดเห็น / ความจงรักภักดีต่อองค์กร / การเพิกเฉยต่อองค์กร

FACTORS AFFECTING JOB DISSATISFACTION RESPONSE OF FIRST LINE MANAGERS, BUREAU OF DISEASE CONTROL, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH, THAILAND

JEERAWAN EK-U 5336838 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BHUSITA INTARAPRASONG, Ph.D. (DEVELOPMENT ADMINISTRATION), JUTHATIPSEELABUTRA, Ph.D.

ABSTRACT

This research was explanatory research to find out the association between compensation, role conflict, autonomy, and organizational commitment with response to job dissatisfaction. The Sample group was composed of 175 front line managers in 22 departments, 12 offices and 2 institutes under the ministry of public health. Data were collected by using a questionnaire. Pearson-product moment correlation coefficient was used to analyze statistics.

The results show that compensation and autonomy have a positive association with loyalty but have a negative association with exit. Affective commitment has a negative association with exit. Role conflict has a positive association with loyalty but has a negative association with neglect. Affective commitment has a negative association with neglect and normative commitment has a positive association with loyalty. Continuance commitment has a positive association with neglect.

According to this research, higher administrators should allow front line managers to participate in policy setting, thinking, and making decisions within the scope of their work. Administrators should provide job design training and establish management by walking around (MWA) and set standard working procedures.

KEY WORDS: COMPENSATION / ROLE CONFLICT / AUTONOMY / ORGANIZATIONAL COMMITMENT / JOB DISSATISFACTION / EXIT / VOICE / LOYALTY / NEGLECT

187 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ทั่วไป.....	3
วัตถุประสงค์เฉพาะ.....	3
สมมติฐาน.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความอิสระในงาน (Autonomy) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
รูปแบบการวิจัย.....	54
หน่วยการวิเคราะห์.....	54
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การประเมินคุณภาพเครื่องมือ.....	68
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม.....	71
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
ส่วนที่ 2 การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น.....	74
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ.....	81
ส่วนที่ 4 ความอิสระในงาน.....	83
ส่วนที่ 5 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่.....	85
ส่วนที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร.....	88
ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน.....	95
บทที่ 5 การอภิปรายผล.....	102
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	112
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....	121
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....	145
บรรณานุกรม.....	169
ภาคผนวก.....	174
ประวัติผู้วิจัย.....	187

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพัน ต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉย ต่อองค์กร.....	31
3.1 หน่วยงานที่เก็บข้อมูล จำนวนผู้บริหารระดับต้น และการจำนวนที่เก็บได้จริง.....	57
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรคกระทรวง สาธารณสุข.....	74
4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจ ในงาน ของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายด้าน.....	76
4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นตอบสนองต่อ ความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้นในรายชื่อ.....	78
4.4 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในค่าตอบแทน ที่ได้รับของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวมและรายชื่อ.....	82
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความอิสระในงาน และ ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายชื่อ.....	84
4.6 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความขัดแย้งในบทบาท หน้าที่ และระดับความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายชื่อ.....	86
4.7 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร ระดับต้นในภาพรวม และรายด้าน.....	90
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร ระดับต้นในรายชื่อ.....	91
4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน ระหว่างความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ความอิสระในงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กร ต่อความไม่ พึงพอใจในงาน.....	99

สารบัญแนกมึ

แผนภูมิ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข”	6
2.1	การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน 4 แบบ	24
3.1	โครงสร้างของกรมควบคุมโรค	55

บทที่ 1

บทนำ

จากที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ที่ทำให้ภาคเอกชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น การจัดการทางด้านทรัพยากรบุคคลก็มีการแข่งขันที่มากขึ้นตามความต้องการในการขยายตัวตาม เศรษฐกิจ ทุกองค์กรต่างต้องการบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาร่วมงาน ทำให้มีการ แข่งขันในเรื่องสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงดูดคนที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรของตน เห็นได้ อย่างชัดเจนจากอัตราค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูงของภาคเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรของภาค ราชการ ภาคเอกชนมีการซื้อตัวหรือดึงตัวผู้ที่มีศักยภาพสูงในราคาที่สูงมาก ทำให้ภาคราชการเสีย โอกาสในการชักจูงคนเก่งและคนรุ่นใหม่เข้าสู่ระบบ ด้วยไม่อาจแข่งขันในเรื่องของอัตราค่าตอบแทน ได้ สำนักงาน ก.พ. ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลข้าราชการพลเรือนทั่วประเทศ จำเป็นต้องมีการ ปรับตัวตามการแข่งขันทางด้านตลาดแรงงานที่เปลี่ยนไป ส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การบริหาร จัดการทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ที่ทางสำนักงาน ก.พ.ได้นำมาใช้ นั่น คือการเปลี่ยนแปลงระบบ จำแนกตำแหน่ง หรือ พี.ซี. ที่มุ่งเน้นจำแนกตำแหน่งตามหน้าที่รับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน ภายใต้โครงสร้างมาตรฐานกลาง 11 ระดับ มีโครงสร้างอัตราเงินเดือนเพียงบัญชีเดียวใช้กับทุก ตำแหน่งในข้าราชการทั่วประเทศ มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่ง แบ่งเป็น 4 แห่ง คือ ตำแหน่งวิชาการ ตำแหน่งบริหาร ตำแหน่งอำนวยการ และตำแหน่งทั่วไป โดยจะมีการแยกบัญชีเงินเดือนของแต่ละ ประเภทออกจากกัน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับตลาดและ การบริหารผลงาน โดยได้มีการเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมาและได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ครอบคลุมทั้งสิ้น 19 กระทรวง 147 กรม เพื่อให้การบริหารงานของระบบ ราชการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถดึงดูดจูงใจและรักษาข้าราชการที่มีคุณภาพสูงให้อยู่ใน องค์กรของรัฐ ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้มีการมุ่งเน้นผลงานและให้ข้าราชการมีการพัฒนาตนเอง อย่างสม่ำเสมอ โดยการนำหลักการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานและสมรรถนะมาใช้ และยึดกับ ระบบการจำแนกตำแหน่งใหม่ที่ยืดหยุ่นตามลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ

กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ในการส่งเสริม กระบวนการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายภายในและระหว่างประเทศในการผลิตและพัฒนา ผู้เชี่ยวชาญองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เครื่องมือ กฎหมายการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัย สุขภาพ รวมทั้งการบริการเฉพาะที่ได้มาตรฐานสากล (1) เป็นหนึ่งในหน่วยงานราชการที่ได้ดำเนินการ

เพื่อตอบสนองนโยบายการเปลี่ยนแปลงจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือพี.ซี. มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่ง เริ่มมีการดำเนินการตั้งแต่ปี 2551 จนมาถึงปี 2553 ถึงมีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเต็มรูปแบบ การเปลี่ยนแปลงจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือ พี.ซี. มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่ง ที่ต้องเป็นไปพร้อมกับการสร้างความเข้าใจไปพร้อมกัน เนื่องจากการนำระบบกลุ่มตำแหน่งเข้ามาใช้นั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายด้าน ทั้งการนำระบบ “สมรรถนะ” และ “การประเมินผลงาน” อย่างแท้จริงมาใช้ในการบริหารผลงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งสองเรื่องต้องดำเนินไปควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ นำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้มข้นมากขึ้นมาใช้ในการติดตามผลงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีผลงานที่ชัดเจน สามารถวัดได้ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง สิ่งหนึ่งที่ตามมาจากการเปลี่ยนแปลงย่อมจะมีทั้งส่วนที่พอใจและไม่พอใจ Oldham et al., 1976 (18) กล่าวถึงลักษณะงานที่ดีจะเป็นเหมือนแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ที่ทำให้รู้สึกอยากทำงานให้บรรลุเป้าหมายเพราะผลงานที่ดีเป็นเสมือนรางวัลให้กับบุคลากร โดยการออกแบบงาน(Design of Work)ที่ดีมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจภายในต่อการปฏิบัติงานสูงขึ้น การปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น การขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

จากเหตุผลในเรื่องของการปรับเปลี่ยนจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือ พี.ซี. มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่ง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) และการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ของเจ้าหน้าที่ในระดับผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่มีต่อปัจจัย ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ผลที่ได้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้เกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Compensation) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ความอิสระในงาน (Job autonomy) และความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ของผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับใด

2. ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ของผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในรูปแบบใด

3. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Compensation) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ความอิสระในงาน (Job autonomy) และความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน หรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ทั่วไป

ค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. วัดระดับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน 4 ตัวแบบ ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
2. วัดระดับความพึงพอใจค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
3. วัดระดับความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค ต่อความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และ ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

สมมติฐาน

1. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

2. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
3. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
4. ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
5. ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
6. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
7. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
8. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
9. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
10. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
11. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
12. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
13. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้าฝ่ายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานแทน สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

3. **ค่าตอบแทน (Compensation)** หมายถึง สิ่งที่ต้องจ่ายให้กับผู้บริหารระดับต้น เกิดจากการที่ผู้บริหารระดับต้นทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น โดยคิดจากค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม

4. **ความอิสระในงาน (Job autonomy)** หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นรับรู้ว่าคุณสามารถคิด วางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย

5. **ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict)** หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ

6. **ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment)** หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริหารระดับต้นที่ผูกพันกับองค์กรอย่างเหนียวแน่น เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร ผลักดันให้ผู้บริหารระดับต้นทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ แบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

6.1 **ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment)** หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริหารระดับต้นรู้สึกว่าองค์กรสามารถเติมเต็มในส่วนของการต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

6.2 **ความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment)** หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริหารระดับต้นต้องการที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป เนื่องจากตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์

6.3 **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)** หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริหารระดับต้นจะอยู่ในองค์กรต่อไปเนื่องจาก เชื่อใจว่าองค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม

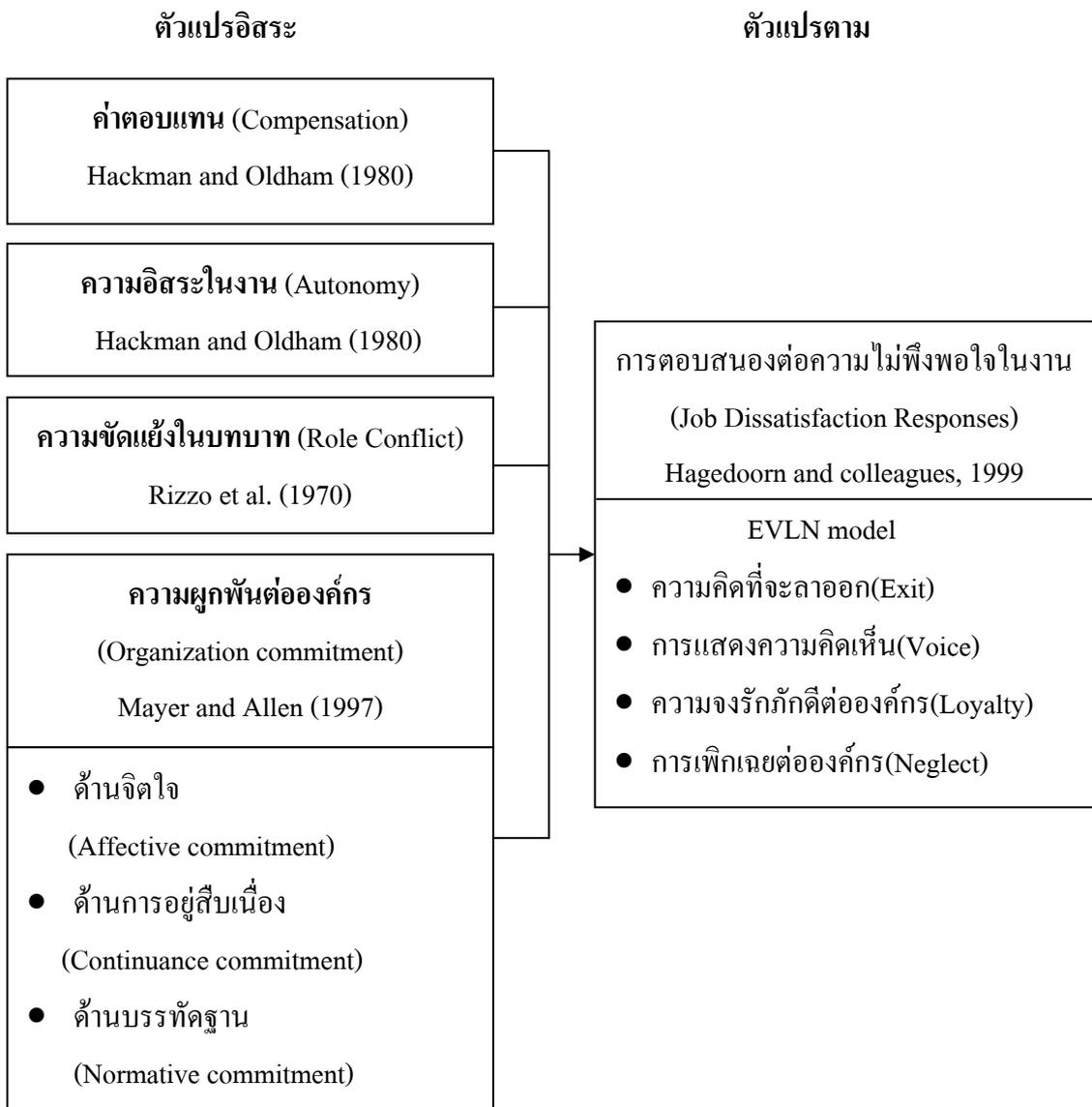
7. **การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน** มี 4 ตัวแบบ คือ

7.1 **ความคิดที่จะลาออก (Exit)** คือ พฤติกรรมของผู้บริหารระดับต้นเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจ จะแสดงออกโดยวิธีการ พยายามเอาตัวออกห่างจากองค์กร เริ่มมองหางานใหม่ มีความคิดที่จะออกจากองค์กร

7.2 **การแสดงความคิดเห็น (Voice)** คือ พฤติกรรมของผู้บริหารระดับต้นรู้สึกไม่พอใจ มีการแสดงออกไปในทางสร้างสรรค์ โดยการพยายามแสดงความคิดเห็นเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและหาทางออกร่วมกัน

7.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารระดับต้นต่อความรู้สึกไม่พอใจ แสดงออกโดยการนิ่งเฉยรอคอยว่าเหตุการณ์จะผ่านพ้นไปในทางที่ดี เชื่อว่าองค์กรจะสามารถแก้ปัญหาได้

7.4 ความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารระดับต้นต่อความรู้สึกไม่พอใจ แสดงออกโดยการเฉา เพิกเฉยต่องาน ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น มีความพยายามในการทำงานน้อยลง และจะตามมาด้วยการหยุดงานบ่อย การขาดงาน



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข”

กล่าวโดยสรุปจากบทที่ 1 จะพบว่าปัญหาการวิจัยที่พบคือความไม่พึงพอใจในงานที่มีสาเหตุมาจากเรื่องของการปรับเปลี่ยนจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือพี.ซี.มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่งซึ่งจะมีผลตามมาคือการปรับเปลี่ยนในเรื่องของค่าตอบแทน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องของความอิสระในงาน และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กรกับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในงานวิจัยนี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้างานทั้งหมดของกรมควบคุมโรคมีสมมติฐาน 6 ข้อ ผู้วิจัยได้แสดงความสัมพันธ์โดยมีตัวแปรอิสระ คือค่าตอบแทน (Compensation) ความอิสระในงาน (Autonomy) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) และความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ด้านจิตใจ (Affective commitment) ด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 ตัวแบบ คือ ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ซึ่งผู้วิจัยจะนำตัวแปรที่ได้ไปทบทวนวรรณกรรมต่อไปในบทที่ 2

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความอิสระในงาน (Autonomy) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

Allen and Meyer (1997) (2) ได้ให้นิยามของความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นสถานะทางจิตใจ คือ ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร และเป็นการตัดสินใจของพนักงานในการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยได้ให้ความคิดเห็นไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. **ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment)** เป็นอารมณ์ของพนักงานที่ต้องการที่จะผูกพันกับองค์กร ต้องการที่จะมีตัวตนต่อองค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรของตนเอง
2. **ความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment)** เป็นการตระหนักของพนักงานถึงผลได้ผลเสียของการที่จะลาออกจากองค์กร
3. **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)** เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่มีต่อองค์กร การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะนี้สูงจะทำให้พนักงานจะยังคงอยู่ในองค์กรต่อไป

Allen and Meyer กล่าวว่า การพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถทำได้โดยการนำนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลมาปฏิบัติ แบ่งเป็น **ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment)** เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลตอบแทนทางด้านจิตใจ โดยการสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานเพื่อให้พนักงานบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้ และเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่นการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ การฝึกฝนงานให้กับพนักงานให้มีทักษะในงานที่ทำ การส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในการทำงาน เป็นต้น **ความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment)** องค์กรจำเป็นต้องค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง เพราะจะเกี่ยวข้องกับการลาออก การขาดงานของพนักงาน เช่นการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมมีการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานอย่างสม่ำเสมอ **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)** เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลและการลงโทษ เป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเองเป็นเจ้าขององค์กร ดังนั้นในจะต้องให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น

Mowday (1982) (11) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ 2 ลักษณะ คือ

1. **ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment)** ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลคิดถึงความสัมพันธ์ของคนที่มีต่อองค์กรหรือการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร
2. **ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment)** ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและร่วมจัดการปัญหาไปพร้อมกับองค์กรของตน โดยจะเน้นไปการแสดงออกมากกว่าความรู้สึกข้างใน

Steer (3) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) (4) กล่าวถึงรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรว่ามีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หน้าที่การงานดี บรรยากาศในการทำงานดี ตลอดจนเราเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เราจึงเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance commitment) เพราะค่าตอบแทนดี โอกาสก้าวหน้าดี จะเป็นเหตุผลในเชิง Cost - Benefits

3. ความผูกพันตามบรรทัดฐานที่ควรจะเป็น (Normative commitment) เกิดขึ้นเนื่องจากเราตระหนักได้ดีว่ากิจการแห่งนี้ให้โอกาสเรา รับเราเข้าทำงาน ฝึกอบรมสอนงานเรา จะเป็นเหตุผลเชิงข้อผูกมัด (Obligation) ที่เราควรจะต้องผูกพันต่อองค์กรแห่งนี้

ความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนให้เห็นความจงรักภักดีและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะรู้สึกว่าเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะรู้สึกว่าเป็นบุคคลภายนอกขององค์กรจะแสดงความไม่พอใจบางสิ่งบางอย่างขององค์กรมากขึ้นและไม่ได้รู้สึกอยากเป็นสมาชิกขององค์กรในระยะยาว

จากการศึกษาพบว่ากรณีที่พนักงานมีความผูกพันทางความรู้สึกในระดับที่สูงจะทำให้ความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง ลักษณะงานบางอย่างก็ส่งผลต่อระดับความผูกพันด้วยเช่นกัน เช่น ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ในลักษณะที่ว่าถ้าขาดความผูกพันต่อองค์กรมักจะนำไปสู่การเข้าออกจากงาน ยิ่งความผูกพันต่อองค์กรมีความเข้มแข็งมากเท่าไรบุคคลก็จะยิ่งลาออกจากองค์กรน้อยลง(5)

Hall, Schneider & Nygren (1970) (6) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือกระบวนการที่เป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น ดังนั้นความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitude commitment) จึงเป็นการแสดงถึงสถานะที่แต่ละบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร

และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ ทัศนคติ (การตัดสินใจ) มหานนท์ ให้ความหมายของความผูกพันว่าเป็นความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitude commitment) ที่สมาชิกขององค์กรสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อทำให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมาย

Koch & Steers (1978) (7) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญและสามารถทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของบุคลากรภายในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องของความพึงพอใจในงานเพียงอย่างเดียว เพราะความผูกพันเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรสะท้อนให้เห็นผลโดยทั่วไปที่สมาชิกในองค์กรตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม แต่ความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองของบุคคลเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงรวมไว้ทั้งค่านิยม และเป้าหมายขององค์กรเอาไว้ด้วย ขณะเดียวกันที่ความพึงพอใจจะเน้นแค่สภาพแวดล้อมของงานเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น

Kidron (1978) (8) ความผูกพันที่คำนวณได้ (Calculative commitment) คือ ความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าพนักงานมีความยินยอมที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ จากองค์กร โดยพนักงานจะออกจากองค์กรเมื่อเขาเห็นว่ารางวัลที่องค์กรได้มอบให้ นั้นไม่มีความเหมาะสมกับความพยายามที่พนักงานได้ลงแรงทำงานอีกต่อไปแล้ว ซึ่งจะเห็นว่า ความผูกพันที่คำนวณได้มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับความผูกพันทางความรู้สึกอีกด้วย เช่นเมื่อรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้ไม่มีความเหมาะสมหรือไม่มีความเป็นธรรม ก็จะเกิดความรู้สึกเห็นห่างหรือไม่ผูกพัน

Allen and Meyer (1997) (2) ได้อธิบายความหมายของ Calculative commitment ว่าเป็นความผูกพันในลักษณะที่ จะยังคงรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้ トラบใดที่ยังได้รับผลประโยชน์ตอบแทนในสิ่งที่ลงทุนลงแรงไป

Johnson, Gustafsson and Roos (2006) (9) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความโกรธต่อระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (Calculative commitment) พบว่า ถ้ามีระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (Calculative commitment) สูงก็จะช่วยลดความไม่พอใจของบุคคลได้และเพิ่มระดับของความสัมพันธ์ให้ยังคงอยู่ต่อไปได้

Zeelenberg & Pieter (2004) (10) การที่บุคคลมีการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งต้องสูญเสียไป กับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เราเรียกความผูกพันแบบนี้ว่าเป็นความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (Calculative commitment)

Porter (1979) (11) ได้กล่าวถึงความผูกพันทางทัศนคติว่าเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะอยู่กับองค์กรและมีความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลตามมาในด้านการแสดงออกทางพฤติกรรม คือ เมื่อมีความผูกพันทางด้านทัศนคติที่อยู่ในระดับสูงก็จะแสดงออกในการมีส่วนร่วมกับองค์กร ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและการช่วยขององค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Mayer and Allen, 1997 (2) ซึ่งเป็นแนวคิดที่นำเสนอความผูกพันในองค์กรที่เป็นลักษณะที่ตรงตามลักษณะขององค์กรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา คือ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ผูกพันกับองค์กรอย่างเหนียวแน่น ทางด้านค่านิยม เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร ผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ แบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่างค์กรสามารถเติมเต็มในส่วนของการต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2) ความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานต้องการที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป เนื่องจากตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปเนื่องจาก เชื่อใจว่างค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ความหมายของความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

Katz and Kahn (1978) (12) ได้ให้นิยามของ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ว่าเป็นความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ที่เกิดขึ้นพร้อมกันตั้งแต่สองหรือมากกว่านั้น ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นยากต่อ

การตัดสินใจและทำให้เกิดความกดดันในการทำงานได้ จากการศึกษาของ Jackson and Schuler (1985) (13) พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจทั่ว ๆ ไป พึงพอใจในงาน และความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน

ซุคา จิตพิทักษ์ (2525) (14) ได้ให้ความหมายของ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ คือ การที่บุคคลมีสถานภาพมากกว่าหนึ่งสถานภาพในสถานการณ์หนึ่ง บทบาทที่ต้องกระทำก็มีมากกว่าหนึ่งบทบาท ก่อให้เกิดความยุ่งยากสำหรับบุคคลนั้น ยิ่งถ้าแต่ละบทบาทนั้นมีความขัดแย้งกันบุคคลนั้นก็ยิ่งมีความยุ่งยากเมื่อเกิดสถานการณ์ที่จะต้องเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

ความขัดแย้งในบทบาทของเจ้าของตำแหน่ง (Job incumbent role conflict) ที่บุคคลรับรู้ต่อการคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับ และต้องการให้การรับรู้และการคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตนนั้นสอดคล้องกับที่บุคคลอื่นรับรู้ ถ้าสิ่งที่คาดหวังไม่ตรงกันหรือไม่สอดคล้องกัน บุคคลนั้นก็จะต้องด้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในตำแหน่งของตนเองได้ เช่น มาตรฐานของบุคคลผู้เป็นเจ้าของตำแหน่ง หรือค่านิยมอาจจะขัดแย้งอาจจะขัดแย้งกับพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลบุคคลนั้นมีความกดดัน เกิดความรู้สึกลังเลไม่พอใจ และจะปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (15)

ความขัดแย้งของบทบาทเป็นผลมาจากความต้องการบทบาทที่ไม่สอดคล้องกัน ภายในกรณีบางอย่างพฤติกรรมที่ต้องการในบทบาทอย่างหนึ่งอาจจะมีความขัดแย้งกัน หรืออาจเกิดจากที่บุคคลหนึ่งต้องอยู่ในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันให้ทำตามความต้องการที่แตกต่างและไม่สอดคล้องกัน ซึ่งโดยมากจะพบในผู้บริหารระดับกลางที่อยู่ตรงกลางระหว่างผู้บริหารระดับต้นกับผู้บริหารระดับสูง ความขัดแย้งของบทบาทไม่เพียงแต่จะทำให้ความเครียดสูงขึ้นและลดความพอใจในงานลงเท่านั้น แต่จะทำให้ลาหยจะทำลายความเชื่อมั่นและความเคารพต่อบุคคลที่ใช้แรงกดดันความขัดแย้งของบทบาทด้วย การหลบหนีทางร่างกายและจิตใจจะส่งผลให้เกิดการขาดงาน มาสายของพนักงานซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ (5)

Rizzo et. al (1970) (16) ได้ศึกษางานวิจัยหลายเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน และการปฏิบัติงานซึ่งสรุปได้ว่า ความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความไม่สบายใจ

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (15) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) คือ ความขัดแย้งของความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อพนักงาน และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สรุปความหมายของ **ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)** หมายถึง การที่พนักงาน มีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึก คับข้องใจ

เสริมศักดิ์ วิชาลากรณ์ (2534) (17) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งในองค์กร ไว้ดังนี้

ประเภทของความขัดแย้งในองค์กร (Organization conflict) สามารถ แยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Within-group conflict) ซึ่งประกอบไปด้วย

(1) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ซึ่งเกิด จากความคาดหวังต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลที่ดำรงตำแหน่ง 2 ตำแหน่ง หรือสวมหมวก 2 ใบ ซึ่งไม่สามารถ จะตัดสินใจว่าจะสละส่วนไหน แล้วเอาส่วนไหนเมื่อถึงเวลาที่จะต้องเลือก

(2) ความขัดแย้งในอำนาจหน้าที่ (Authority conflict) ซึ่ง เกิดจากการแสดงบทบาทผู้บังคับบัญชาหรือคนที่มีอำนาจมากกว่า ไม่สามารถที่จะสนองผู้มีอำนาจได้ ในคราวเดียวกัน

(3) ความขัดแย้งในประเด็น (Issue conflict) ซึ่งเกิดจากความ คิดเห็นไม่ตรงกัน แตกต่างกัน มีเป้าหมายและวิธีการที่แตกต่างกันในการแก้ปัญหา นั้น ๆ ให้บรรลุ เป้าหมาย

2) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Between-group conflict) ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความขัดแย้งในหน้าที่ (Function conflict) ซึ่งเกิดจาก การที่จะไปบรรลุเป้าหมายของอีกกลุ่มฝ่ายหนึ่ง แต่ไปกระทบอีกกลุ่มที่เป้าหมายแตกต่างกัน

(2) ความขัดแย้งระหว่างระดับชั้น (Hierachial conflict) ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากกลุ่มสนใจในแต่ละระดับชั้นขององค์กร ดันรน แข่งขัน เพื่อจะ เอาประโยชน์จากองค์กร

(3) ความขัดแย้งระหว่างสายการบังคับบัญชากับสายอำนาจการ (Line VS. Staff conflict) ซึ่งจะปรากฏให้เห็นกันในลักษณะที่อีกฝ่ายแนะนำ อีกฝ่ายก็ดูเหมือนว่าเข้า มาก้าวกำยงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความอิสระในงาน (Autonomy) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Oldham et al. (1976) (18) กล่าวถึงความอิสระในงาน (Job autonomy) ว่าเป็นส่วนหนึ่งในคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ที่มีส่วนจูงใจในการปฏิบัติงาน และได้ให้ความหมายของความอิสระในงาน (Job autonomy) หมายถึงระดับของงานที่ทำให้มีอิสระบางส่วนในการคิดวางแผนงานและออกแบบกระบวนการในการทำงาน เมื่อพนักงานรู้สึกมีความอิสระในงานมากขึ้นพวกเขาก็จะมีความพยายามในการทำงาน ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ และการตัดสินใจที่มากขึ้น และยังทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อหน้าที่มากขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

สำหรับตัวแบบคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย Hackman and Oldham นั้นจะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ทำให้บุคลากรต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่บุคลากรสามารถระบุการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานเดียวกันหรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน
4. ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระในการคิดการ ตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่
5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง การที่บุคลากรได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานที่ตนนั้นได้ปฏิบัติไปแล้ว

ส่วนที่ 2 สภาวะทางจิตวิทยา (Critical Psychological States) ซึ่งสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงานมี 3 ประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมดและความสำคัญของงาน

2. ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความเชื่อมั่นในผลงานที่ตนสามารถปฏิบัติ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

3. การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของบุคลากรต่อผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีมาตรฐานหรือไม่ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับ

จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ สามารถส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการได้

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา ทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการปฏิบัติงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในต่อการปฏิบัติงานสูงขึ้น
2. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
4. การขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง

จากทฤษฎีของ Oldham et al. (1976) (18) ยังได้กล่าวถึงว่าคุณลักษณะงานที่ดีเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน รู้สึกว่าผลงานที่ดีเป็นเหมือนรางวัลให้กับตนเอง โดยการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน การออกแบบงาน (Design of Work) จึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร Hackman and Oldham ได้กล่าวถึงการออกแบบงาน (Design of Work) ดังนี้

1. การกำหนดลักษณะของงานตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง และไม่เน้นรายละเอียดมากนัก

2. การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้าง ๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมของงานได้หลายวิธี

3. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยให้มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานที่แตกต่างกันออกไป ได้โดยการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะของงาน

4. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน

ความอิสระในงาน หมายถึง ความมากน้อยที่งานได้เปิดโอกาสให้พนักงานมีความเป็นอิสระ ไม่ขึ้นกับสิ่งอื่น และสามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน เมื่อพนักงานมีประสบการณ์ในการมีความรับผิดชอบต่องาน พนักงานก็จะมีประสบการณ์ต่อผลสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงานด้วย (15)

Karassek (1979) (19) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความอิสระในงานมากจะมีความพึงพอใจในงานมาก Oldham & Cummings (1996) (20) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความอิสระในงานมากจะมีความตึงเครียดทางด้านจิตใจน้อย Abraham (2000) (21) จากการศึกษาพบว่าความฉลาดทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยมีตัวแปรกลางคือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต้องเป็นสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้พนักงานมีอิสระในการคิดและตัดสินใจในงาน พนักงานที่มีอิสระในงานมากจะมีอารมณ์ที่มั่นคง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอิสระในงานน้อย

Vroom (1964) (22) ความมีอิสระในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกิดจากความคาดหวังของพนักงานในงานที่ทำอยู่ ว่าตัวเองสามารถมีอิสระในสิ่งที่ทำมากน้อยแค่ไหนและอย่างไร โดยแต่ละคนมีความคาดหวังแตกต่างกันออกไป Ross & Zander (1957) (23) พนักงานที่คาดหวังในอำนาจและความรับผิดชอบในงานในระดับที่สูงก่อนเข้าทำงาน หลังจากทำงานไปแล้วรับรู้ว่าได้รับอำนาจและความรับผิดชอบในงานในระดับที่ต่ำกว่าที่คาดหวังเอาไว้ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และเกิดอัตราการลาออกที่สูงขึ้น

สรุปความหมายของความอิสระในงาน (Job autonomy) หมายถึง ความอิสระในการคิด การวางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมาย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Oldham et al. (1976) (18) ได้สรุปรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นไปได้ ต้องอาศัยปัจจัย 2 ประการ ดังนี้

1. ระดับการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมวัดตามผลงานที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าวัดแค่ปริมาณของผลงานอาจจะไม่ใช่การวัดที่เหมาะสม จึงแนะนำให้วัดที่คุณภาพของผลงานมากกว่าการวัดที่ปริมาณ และวิธีที่ใช้ในการวัดผลงานควรจะเป็นวิธีที่ทั้งหัวหน้างานและพนักงานเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม

2. ระดับความไว้วางใจกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่พวกเขาได้รับอยู่ถูกควบคุมและบงการโดยหัวหน้างาน เช่นนี้อาจทำให้เกิดความระแวงสงสัย

Gomez Belkin and Cardy (2004) (25) ค่าตอบแทนรวมเป็นปริมาณรางวัลที่พนักงานได้รับสำหรับการทำงานให้กับองค์กร

Milkovich and Newman (2005) (26) ค่าตอบแทน หมายถึง รูปแบบค่าตอบแทนทางการเงิน การบริการและผลประโยชน์อื่น ๆ ทุกรูปแบบที่พนักงานได้รับและสัมผัสได้โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงานกับพนักงาน ค่าตอบแทนเป็นหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องดำเนินการให้ได้รับรางวัลเป็นรายบุคคลทุกคนเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

อนิวัช แก้วจางง (2552) (27) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนว่า เป็นค่าจ้างที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานทุกคนเพื่อเป็นค่าตอบแทนที่ทำงานให้กับองค์กร ส่วนผลประโยชน์ก็ถือเป็นรางวัลที่องค์กรกำหนดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจและดำรงอยู่ด้วยความภาคภูมิใจ ค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อพนักงานโดยช่วยสร้างขวัญกำลังใจและเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป

วิเชียร วิทยาอุดม (2552) (28) ค่าตอบแทน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนตัดสินใจเลือกทำงานในองค์กรหนึ่งมากกว่าองค์กรหนึ่ง องค์ประกอบของการจ่ายค่าตอบแทนโดยทั่วไปมีอยู่ด้วยกัน 2 รูปแบบ คือค่าตอบแทนโดยตรง และค่าตอบแทนโดยอ้อม

องค์ประกอบของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนพื้นฐาน (Based pay) คือ ค่าตอบแทนพื้นฐานที่ให้กับลูกจ้าง (Wage) หรือเป็นเงินเดือน (Salary) ซึ่งเรียกว่าค่าตอบแทนพื้นฐาน (Based pay) องค์กรส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจ่ายค่าตอบแทนเป็น 2 รูปแบบ คือ เป็นรายชั่วโมงและรายเดือน ค่าจ้างรายชั่วโมงมักเรียกกันว่าอัตราค่าจ้าง (Wage)

ค่าตอบแทนผันแปร (Variable pay) คือ ค่าตอบแทนที่เชื่อมโยงโดยตรงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยธรรมดาแล้วชนิดของค่าตอบแทนผันแปรเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานที่ทำให้เกิดผลผลิตหรือผลกำไร ด้วยการคิดการจ่ายเป็นเปอร์เซ็นต์หรือจำนวนทวีคูณของค่าจ้างหรือเงินเดือน โดยทั่วไปมักจ่ายเป็นโบนัส (Bonus)

ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit) คือ การจ่ายค่าตอบแทนโดยทางอ้อมที่นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ การประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าจ้างในวันหยุดงาน และเงินเลี้ยงชีพที่ให้กับลูกจ้างหรือกลุ่มลูกจ้างที่เป็นสมาชิกขององค์กร (28)

รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน อนิวัช (2552) (27) จำแนกรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ค่าตอบแทนรวมและผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์

1. ค่าตอบแทนรวม (Total Compensation) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน (Cash Compensation) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนหลักในรูปแบบของเงินให้กับพนักงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง

1) ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนที่ลูกจ้างทำงานให้กับองค์กร กำหนดการจ่ายค่าตอบแทนมีทั้งเป็นแบบรายชั่วโมง รายวันหรือรายสัปดาห์ บุคคลที่ทำงานแล้วได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง เรียกว่า “คนงาน” หรือ “Blue-collar”

2) เงินเดือน (Salary) เป็นผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานเป็นประจำ อาจจะมีการกำหนดการจ่ายเป็นรายเดือนจ่ายทุกสิ้นเดือนหรืออาจแบ่งจ่ายทุกครึ่งเดือน บุคคลที่ทำงานแล้วได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนเรียกว่า “พนักงานหรือเจ้าหน้าที่” หรือ “White-collar”

1.2 ค่าตอบแทนในรูปสวัสดิการ (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้กับพนักงาน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน อาจเรียกได้ว่า “ผลประโยชน์เกื้อกูล” หรือ “ผลตอบแทนทางอ้อม” เป็นการช่วยเหลือพนักงานรวมทั้งครอบครัว เช่นบุตรและบุพการี

2. ผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์ (Relational returns) เป็นผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้กับพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานสามารถทำงานร่วมกับองค์กรไปได้ยาวนานที่สุด เช่น การเป็นที่ยอมรับในองค์กร ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การให้โอกาสในการเรียนรู้และการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย เป็นต้น

Mobley (1977) (29) กล่าวว่าเมื่อบุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน บุคคลนั้นก็เริ่มมีความคิดที่จะลาออก แสวงหาทางเลือกใหม่โดยการเปรียบเทียบผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ เช่น วันพักร้อน โบนัส เบี้ยบำนาญ สวัสดิการ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าทางเลือกใหม่เป็นที่น่าพอใจมากกว่า ก็จะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะลาออก แสดงให้เห็นว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่บุคคลนำมาใช้ในการพิจารณาการลาออก โดยพบว่านโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า

หากพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือหลักการจ่ายค่าตอบแทนร่วมกับหน่วยงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทน และลดพฤติกรรมการลาออกได้

สำนักงาน ก.พ. (30) ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องของค่าตอบแทนรวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของข้าราชการทั่วประเทศ ซึ่งแต่เดิมนั้นทางกรมควบคุมโรคได้ยึดการจ่ายค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตามระเบียบของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนไว้ดังนี้ ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

สรุปความหมายของค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานที่เกิดจากการที่พนักงานทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น โดยคิดจากค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุข มีความพยายามปรับการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ในระบบต่อไป ล่าสุดในปีงบประมาณ 2554 กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการทบทวนหลักการและเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนสำหรับกำลังคนด้านสาธารณสุขใหม่และเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2554 เพื่อชำระรักษาบุคลากรไว้ในระบบราชการ

หลักการเบื้องต้น (General principle) (1) ในการกำหนดค่าตอบแทนใหม่ของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน แต่หละส่วนมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง (Basic salary) ซึ่งเป็นค่าตอบแทนพื้นฐาน ที่จ่ายให้กับบุคลากรตามคุณวุฒิ ประสบการณ์และระดับความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีอัตราตามบัญชีเงินเดือน เงินประจำตำแหน่งที่ ก.พ. กำหนด

ส่วนที่ 2 ค่าตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษและวิชาชีพขาดแคลน (Hardship allowance) ซึ่งเป็นค่าตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจ และชำระกำลังคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษหรือทุรกันดาร รวมถึงค่าตอบแทนเพื่อดึงดูดบุคลากรสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลนให้ปฏิบัติงานในระบบบริการสาธารณสุขภาครัฐ

ส่วนที่ 3 ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Pay for performance: P4P) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนแก่บุคลากรที่ผันแปรตามผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของงาน

เพื่อเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานของบุคลากร รวมทั้งสร้างความเป็นธรรมชาติของการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นรูปธรรม

โดยหลักการแล้ว การจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานนี้ เป็นการจ่ายค่าตอบแทนรายบุคคล หรือในบางกรณีอาจนำผลการปฏิบัติงานในลักษณะที่งานมาพิจารณาด้วย การบ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีระบบการคิดค่าคะแนนผลการปฏิบัติงาน (Work point system) เพื่อให้บุคลากรเก็บค่าคะแนนผลการปฏิบัติงานตามระบบที่กำหนด เพื่อนำมาเปรียบเทียบจ่ายค่าตอบแทนต่อไป ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ปริมาณภาระงาน และคุณภาพงาน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect)

จากทฤษฎี Exit - Voice - Loyalty ของ Hirschman (1970) (31) ที่มาจากทฤษฎีเกิดจากความล้มเหลวทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ถูกนำมาใช้ในทางธุรกิจเนื่องจากการเสื่อมคุณภาพของสินค้าและบริการมี 2 สาเหตุ คือ

1. ลูกค้าบางส่วนหยุดการซื้อสินค้าหรือบริการ ลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นที่มาของ Exit

2. ลูกค้าหรือสมาชิกขององค์กร พวกเขาได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อความไม่พึงพอใจในงานโดยตรงต่อผู้จัดการหรือคณะกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นที่มาของ Voice

Exit จะเกิดเมื่อผู้บริโภคไม่พอใจในเรื่องของราคาและคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นเสมือนความคาดหวังของผู้บริโภคที่ความใส่ใจจากผู้ให้บริการในเรื่องคุณภาพ ส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อที่จะทำให้ผู้บริโภคยังคงใช้สินค้าต่อไป

Voice เป็นหนทางที่ลูกค้าหรือสมาชิกขององค์กรจะแสดงออกไม่พึงพอใจในงาน เป็นผลที่ต่อเนื่องมาจาก Exit พบได้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกัน ทั้งในสังคมทั่วไป ครอบครัวยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ หรือแม้กระทั่ง โปสท์ การแสดงความคิดเห็นเป็นภาพที่แสดงให้เห็นว่าทั้งสองฝ่ายยังมีความสัมพันธ์กันอยู่ เมื่อพวกเขาไม่คิดที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องเลือกระหว่างการแสดงความคิดเห็นกับการที่จะต้องลาออกจากองค์กร การแสดงความคิดเห็นมักจะพบ

ในประเทศมหาอำนาจมากกว่าประเทศที่กำลังพัฒนา เนื่องจากในประเทศที่กำลังพัฒนานั้นพวกเขาไม่สามารถเลือกสินค้าและบริการที่หลากหลายได้ จะพบว่าในบางครั้งการแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งลำบากใจและเงินอายุที่จะพุดออกไป บ่อยครั้งพบว่า การแสดงความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพทำให้การลาออกลดลงด้วย

เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่นำมาใช้ในการวัดพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงออกต่อความไม่สมปรารถนา ไม่พอใจในสิ่งที่ได้รับ Hirschman ได้อธิบายการตอบสนองของพนักงานเมื่อต้องพบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรไว้ 3 ลักษณะ คือ การลาออก (Exit) คือการที่บุคคลแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อองค์กร โดยการออกไปจากองค์กรนั้น การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือการแสดงถึงความรู้สึกที่มีต่อองค์กรในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแสดงความคิดเห็น การช่วยเหลือองค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ การที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กรของตน โดยการรอคอย และเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถผ่านพ้นปัญหาไปได้

Farrell and Rusbult (1983) (32) ได้มีการเพิ่มเติมจากส่วนของ Hirschman โดยได้แยกการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ออกจาก ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) และปรับเป็น EVLN model และได้แบ่ง EVLN model ออกเป็น 2 มิติ คือ Constructive-destructive และ Active-passive เนื่องจากมองว่า Voice, Exit, Loyalty ของ Hirschman ยังไม่ครอบคลุมในเรื่องของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์กรของพวกเขา โดย การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) แสดงออกโดยมีความสนใจในงานน้อย ปฏิสัมพันธ์ในงานน้อยลง แยกตัว และมาทำงานสาย เกิดเป็นการตอบสนองของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์กรของพวกเขา ทั้ง 4 แบบ คือ Voice, Exit, Loyalty and Neglect

Graman & Keeley (1998) (33) ได้อธิบายถึงรูปแบบของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ที่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น (Voice) ใน 3 รูปแบบ คือ Unconscious, Passive, and Retromist โดย Unconscious and Passive จะเป็นการรอคอยอย่างเงียบ ๆ และอดทน โดยไม่ได้มีการแสดงออก ส่วนการแสดงความคิดเห็น (Voice) จะเป็นแบบที่มีการแสดงออกและหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Withey & Cooper ได้ศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ใน 2 รูปแบบ คือ Active and Passive ซึ่ง Active คือการที่พยายามที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กร Passive คือ การรอคอยว่าทุกอย่างจะดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่า Active loyalty เป็นรูปแบบที่พบในพนักงานส่วนมาก

Freeman and Medoff (1984) (33) การแสดงความคิดเห็น (Voice) เปรียบเสมือนการร่วมแรงร่วมใจของคนในองค์กรที่จะช่วยเหลือองค์กรเพื่อให้ผ่านอุปสรรคไปได้

Kolarska and Aldrich (1980) (33) ได้นิยามศัพท์ คำว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ว่าจะต้องมีทัศนคติที่ดีและพฤติกรรมการแสดงออกที่ดีเป็นส่วนประกอบถึงจะเรียกว่า

ความจงรักภักดี และภายในพฤติกรรมที่คตินั้นถ้าจะต้องมีทั้งช่วยเหลือองค์กรให้ดีขึ้นหรือรอคอยอย่างสงบว่าองค์กรจะดีขึ้น

Turnley and Feldman (1999) (31) ทฤษฎี EVLN เป็นการตอบสนองทางจิตวิทยาของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์กรของพวกเขา ซึ่งจะแสดงออกโดย เพิ่มความคิดที่จะลาออกของพนักงาน (Exit) คือ เพิ่มการออกไปอยู่ที่ทำงานแห่งใหม่ เพิ่มการแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ มีการพูดคุยกับหัวหน้างานมากขึ้นเพื่อช่วยปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น ลดความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ลดความพฤติกรรมที่ให้ความสนใจองค์กรที่นอกเหนือจากหน้าที่ เพิ่มการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) คือ มีความพยายามในการทำงานเพียงแค่ครั้งเดียว ขาดงาน มาทำงานสายและคุณภาพของงานลดลง

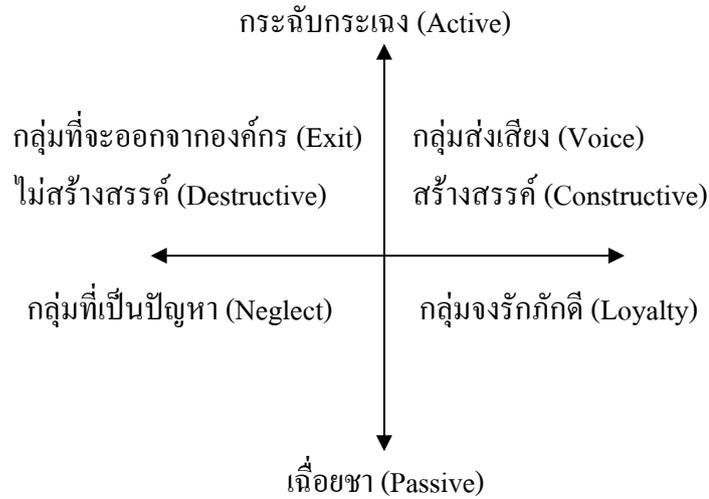
Rusbult & Zembrodt (1983) (31) ได้แบ่ง Voice, Exit, Loyalty and Neglect ออกเป็น 2 มิติ คือ มิติด้านความคิด (สร้างสรรค์ และทำลาย) มิติด้านพฤติกรรม (การช่วยเหลือองค์กร และการรอคอยอยู่เฉย ๆ) มิติด้านความคิดนั้นมาจากทฤษฎีเก่าที่เชื่อว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างความปรองดองของคนภายในองค์กร โดยความเชื่อที่ว่า ความคิดที่จะลาออกของพนักงาน (Exit) และการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) เป็นแนวคิดในทิศทางที่ทำลายองค์กร เป็นไปในด้านลบ การแสดงความคิดเห็น (Voice) และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นในทางที่สร้างสรรค์

Overall, Fletcher, Simpson and Sibley (2009) (33) กล่าวว่า การแสดงความคิดเห็น (Voice) เป็นพฤติกรรมที่จะแสดงออกเมื่อพบปัญหา โดยการอภิปรายหาสาเหตุและหาทางแก้ไขปัญหาโดยตรง ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) จะมีการแสดงออกต่อความขัดแย้งในทางที่นุ่มนวล ยังคงมีความพึงพอใจต่อองค์กรไม่เปลี่ยนแปลง

Heavey, Layne & Christensen (1993) (33) กล่าวว่า ความคิดที่จะลาออกของพนักงาน (Exit) เป็นประเภทของพฤติกรรมที่แสดงออกภายใต้ความขัดแย้ง เช่น ความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตร โกรธ วิวาทษ์วิจารณ์ก่อนที่จะมีการแก้ปัญหา ส่วน การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) เป็นปฏิกิริยาที่เริ่มจากการต่อต้าน ปิดตัวเอง เพิกเฉยต่อการอภิปรายใด ๆ เป็นปฏิกิริยาในทางลบ

Birch (1975) (34) การลาออกและการแสดงความคิดเห็นต่างเชื่อมโยงกันอยู่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เมื่อพนักงานรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กรของพวกเขา พวกเขาจะมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาแต่เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาได้ สถานการณ์ไม่เป็นไปอย่างที่คิดจึงจะมีการลาออกตามมา มันเป็นเหตุการณ์ที่ต่อเนื่องกัน Porter (1979) กล่าวว่าบุคคลเมื่อมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยก็จะมีแนวโน้มในการลาออกมากขึ้น

สุพานี สุธัญวานิช (2552) (4) พบว่าในกรณีที่พนักงานไม่พอใจในการทำงานนั้น พนักงานอาจแสดงออกได้ 4 ทางด้วยกัน ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน 4 แบบ

ที่มา: Farrell and Rusbult, 1983 (32)

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) (4) ได้ให้คำนิยามของการแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ไว้ดังนี้

1. กลุ่มที่ส่งเสียง (Voice)

คือ พวกที่ไม่พอใจในงานแต่ไม่อยู่เฉย จะพยายามหาทางปรับปรุงสภาพการณ์ โดยพยายามเข้าพบกับผู้บริหาร เพื่อให้คำแนะนำหรือเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ อภิปรายปัญหาต่าง ๆ กับผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดสภาพการณ์ที่พนักงานจะมีความพอใจในการทำงาน

2. กลุ่มที่จะลาออก (Exit)

คือ กลุ่มที่เมื่อไม่พอใจก็จะไม่ทน อาจจะเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะก้าวร้าวและเมื่อไม่ได้ก็มักจะลาออกจากงานไปหางานใหม่

3. กลุ่มที่มีปัญหา (Neglect)

กลุ่มนี้ เมื่อมีความไม่พอใจในการทำงาน ก็จะมีพฤติกรรมในทางลบ เช่น มาทำงานสาย ขาดงาน อยู่นาน ไม่รวมมือ ลดความพยายามในการทำงาน ทำงานผิดพลาดมากขึ้น เพื่อเป็นการประชดและตอบโต้องค์กรที่ไม่ทำให้เขาเกิดความพอใจในงาน

4. กลุ่มจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

กลุ่มนี้ภักดีต่อองค์กร และอาจจะไม่กล้าที่จะแสดงออกกลุ่มนี้จึงคอยอย่างสงบว่าเมื่อไหร่ผู้บริหารจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่าง ๆ จะเชื่อมั่นในผู้บริหารว่าต้องมีการแก้ไขปรับปรุงแน่นอน จึงไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวอะไรออกมา

วิภาส ทองสุทธิ (2552) (35) ได้ให้ความหมายของการแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจต่อองค์กรทั้ง 4 แบบ ดังนี้

1. ลาออก (Exit) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกในเชิงทำลาย เช่น การลาออก การมองหางานใหม่ เป็นต้น
2. ส่งเสียง (Voice) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่เป็นในทางสร้างสรรค์ เพื่อพยายามปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน การอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อหาทางออกร่วมกัน
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความไม่พึงพอใจต่อองค์กรที่แสดงออกโดยการนิ่งเฉยที่เป็นในทางสร้างสรรค์ เป็นการรอคอยสภาพการณ์ให้ดีขึ้น เพราะมีความเชื่อมั่นในคณะผู้บริหารว่าสามารถแก้ไขปัญหาและพาองค์กรผ่านพ้นวิกฤติไปได้
4. การเพิกเฉย (Neglect) เป็นความไม่พอใจต่อองค์กรที่แสดงออก โดยการนิ่งเฉยในทางทำลาย คืออยู่ ๆ ไม่ทำงาน มีความพยายามในการที่จะทำงานให้สำเร็จลดลง ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น ลางานบ่อย มาสาย เป็นต้น

โดยการแสดงออกความไม่พึงพอใจต่อองค์กรในรูปแบบ ลาออก (Exit) และการเพิกเฉย (Neglect) จะส่งผลต่อองค์กรให้เกิดสภาพการณ์ที่หลากหลาย เช่น ทำให้พนักงานลาออกจากองค์กร การหยุดงาน และกระทบถึงผลผลิตขององค์กร ส่วนการแสดงออกของความไม่พึงพอใจต่อองค์กรในรูปแบบ ส่งเสียง (Voice) และความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกในทางสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรอง ซึ่งเป็นกลไกที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจที่ดีขึ้น

สรุปความหมายของ พฤติกรรมที่พนักงาน แสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 รูปแบบ คือ

1. ความคิดที่จะลาออก (Exit) คือ การแสดงออกของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยวิธีการ พยายามเอาตัวออกห่างจากองค์กร เริ่มมองหางานใหม่ มีความคิดที่จะออกจากองค์กร
2. การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ เป็นไปในทางสร้างสรรค์ โดยการพยายามแสดงความคิดเห็นเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและหาทางออกร่วมกัน
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยการนิ่งเฉยรอคอยว่าเหตุการณ์จะผ่านพ้นไปในทางที่ดี เชื่อว่าองค์กรจะสามารถแก้ไขปัญหาได้

4. ความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ โดยการเฉยชา เพิกเฉยต่องาน ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น มีความพยายามในการทำงานน้อยลง และจะตามมาด้วยการหยุดงานบ่อย การขาดงาน

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Soo-Young Lee, Andrew B. Whitford (2007) (36) พนักงานในระดับหัวหน้างานจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยเมื่อมีความพึงพอใจต่อองค์กรสูง พนักงานในระดับหัวหน้างานจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขามีโอกาสแสดงความคิดเห็น (Voice) อย่างชัดเจนต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น พนักงานในระดับหัวหน้างานมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขามีการรับรู้ว่าองค์กรได้มีการส่งเสริมความจงรักภักดีของพนักงานในที่ทำงาน และพนักงานในระดับหัวหน้างานจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อย เมื่อพวกเขาได้รับคำตอบแทนอย่างพึงพอใจ

Kamel Mellahi, Pawan S Budhwar, Baibing Li (2010) (37) พนักงานที่มีความเพิกเฉยต่อองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรมากก็จะมีคามผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้มากตามไปด้วย (Calculative commitment)

Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มากก็มีความคิดที่จะลาออก (Exit) มาก พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มากขึ้นก็มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) น้อยลงและมีความรู้สึกอิสระในงาน (Autonomy) เพิ่มตามไปด้วย และยังพบว่าพนักงานที่มีความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) มากก็มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มากตามไปด้วย

Rusbult (1982) (38) ได้ทำการวิจัยต่อมาแล้วพบว่า บุคคลจะมีการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมเมื่อรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กร ด้วยการลาออก มากกว่าการแสดงความคิดเห็น

Farrell and Rusbult (1983) (32) ได้มีการเพิ่มเติมจากส่วนของ Hirschman โดยได้แยก Neglect ออกจาก Loyalty และปรับเป็น EVLN model และได้แบ่ง EVLN model ออกเป็น 2 มิติ คือ Constructive-Destructive และ Active-Passive และได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง EVLN กับ job Satisfaction, Attractiveness of Alternatives, Investment

Leck & Saunders (1992) (33) ได้ศึกษารูปแบบของ Loyalty 2 แบบว่าเป็น Attitude หรือ behavior พบว่าเป็นพฤติกรรมซึ่งแสดงออกโดยการอดทนรอคอย

Saunders' et al (1992) (33) ได้ทำการศึกษาแบบการตอบสนองของผู้นำในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน เช่น Responsiveness and Approachability

Cannings ได้ศึกษาความแตกต่างของ Loyalty โดยเปอร์เซ็นต์จะเพิ่มขึ้นตามค่าตอบที่ได้รับ และจะเปลี่ยนแปลงตามมั่นคงของงาน

Yi LI, Tingting WANG (1999) (39) ได้ศึกษาผลกระทบของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อการแสดงออกของพนักงาน พบว่า การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจพนักงานจะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกน้อยลงและพนักงานจะมีความเพิกเฉยต่อองค์กรน้อยลง และพบการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจจะมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Ran Lachman and Shlomo Noy (1996) (40) ได้ศึกษาปฏิกิริยาที่เกิดจากการจ่ายเงินเดือนของแพทย์ พบว่าพวกเขาจะมีความคิดที่จะลาออก (Exit) มากขึ้นเมื่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรลดลง และเมื่อพวกเขาแสดงความคิดเห็น (Voice) มากขึ้นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มขึ้นตาม

Louise Lemire, Christian Pouillard (2005) (41) ได้ศึกษาปฏิกิริยาของพนักงานต่อการละเมิดสัญญาทางด้านจิตใจ พบว่าพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำจะมีความคิดที่จะลาออก (Exit) มากกว่าพนักงานในตำแหน่งที่สูง

Dan Farrell (1983) (32) ได้ศึกษาการแสดงออกของพนักงานต่อความไม่พึงพอใจในงานในหลายมิติ พบว่า ในมิติที่ 1 Active/Passive พบว่า Exit และ Voice เป็นพฤติกรรมที่มีการแสดงออก (Active) ส่วน Loyalty, and Neglect เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีการแสดงออก (Passive) ในมิติที่ 2 Constructive/Destructive พบว่า Voice เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ (Constructive) ส่วน Exit, Loyalty, and Neglect เป็นพฤติกรรมที่ทำลาย (Destructive)

Brain P. Niehof, Robert H. Moorman, Gerald Blakely, Jack Fuller (2001) (42) ได้ศึกษาการจูงใจของพนักงานในระดับหัวหน้างานและปฏิกิริยาตอบสนองต่อการรับรู้ค่าตอบแทน พบว่าการได้รับแรงจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ดีทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

Dag Ingvar Jacobsen (2000) (43) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวพบว่า affective commitment จะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออก (Exit) เพิ่มขึ้นและเพิกเฉยต่อองค์กรลดลง (Neglect)

Birgit Pauksztat, Marijtte AJ Van Duijn and Rafael Wittek (2011) (42) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความจงรักภักดีของพนักงานต่อการแสดงความคิดเห็นในประเทศนิวซีแลนด์พบว่าไม่จำเป็นเสมอไปที่พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะแสดงความคิดเห็นที่ดีต่อองค์กรเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาและหาทางออกร่วมกันกับองค์กร

Danny Osborne, Heather J. Smith, and Yuen J. Hou (2011) (44) ได้ศึกษาการตอบสนองของพนักงานมหาวิทยาลัยใน รัฐแคลิฟอร์เนีย ที่มีต่อการถูกปรับลดค่าตอบแทน 4 รูปแบบ คือ Exit, Voice, Loyalty, and Neglect พบว่า เมื่อพวกเขาารู้สึกโกรธจะมีตอบสนองต่อการแสดงความรู้สึก

ความคิดเห็น (Voice) แต่เมื่อพวกเขาารู้สึกกลัวพวกเขาจะลาออก (Exit) แต่เมื่อพวกเขาารู้สึกเศร้า เสียใจพวกเขาก็จะเพิกเฉยต่องานที่ทำ โดยการไม่สนใจงานที่ทำ การมาสาย การขาดงานเป็นประจำ (Neglect) และเมื่อพวกเขาพอใจพวกเขาก็จะยังคงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ต่อไป

มีการศึกษาความสัมพันธ์ของ Exit, Voice, Loyalty, and Neglect กับพันธะสัญญา ทางด้านจิตใจ Steven X. Si, Feng Wei (2008) (45) William H. Turnley and Daniel C. Fedldman (46) พบว่า การละเมิดพันธะสัญญาทางด้านจิตใจขององค์กร อาจจะมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มจำนวน การลาออกของหัวหน้างาน ต่อการลดการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้างาน ต่อการเพิ่มจำนวนการ เพิกเฉยต่อองค์กรของหัวหน้างาน ต่อการลดลงของความจงรักภักดีต่อองค์กรของหัวหน้างาน

Alison Davis-Blake, Joseph P.Broschak, Elizabeth George (2003) (47) พบว่า พนักงานจะลาออกลดลงเมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น ขนาดองค์กรที่ใหญ่มีผลต่อการลาออก ของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีอิสระในงานและสัมพันธ์ภาพกับ เพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น

พัชรินทร์ รอดพันธ์ (2545) (48) พบว่าการเพิ่มคุณค่าในงานทุกด้าน การมีโอกาสใช้ ทักษะขั้นสูง การได้ทำงานที่มีความหมาย การมีความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการทำงาน และ ความสามารถในการควบคุมงานเพิ่มขึ้นทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

อัญญา พันธุนาถวิริยกุล (2546) (49) การรับรู้ของพนักงานต่อเงินเดือนและค่าจ้างที่ ได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อแนวโน้มการ ลาออก การรับรู้ของพนักงานต่อผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อ องค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อแนวโน้มการลาออก ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ ทางลบต่อแนวโน้มการลาออก

Nico W. VanYperen, Mariet Hagedoorn, Michiel Zweers, and Saapke Postma (50) ศึกษา พบว่ากระบวนการยุติธรรมภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีผลทำให้ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็นที่ก้าวร้าว (Aggressive voice) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ลดลง

Whithey และ Cooper (1989: 521-539) พบว่าการที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลต่อองค์กรในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉย (neglect) ต่อการ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรตลอดจนการลาออกจากองค์กร (exit) ไปในที่สุด

Hackett, Bycio & Hausdorf (1994) (56) ทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการขาดงาน และพบว่าความผูกพัน ต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงานหรือไม่สนใจงาน

Yannis Markovits (2011) (57) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มพนักงานจำนวน 646 คน จาก 12 บริษัทในเมืองเทศซาโลนีกี ประเทศกรีซ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.58^{**}$)

Aqal Amin Khattak, Sonia Sethi (2012) (58) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีผลบวกทางจิตวิทยาต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาในกลุ่มของพนักงานจากองค์กรทั้งรัฐและเอกชนจำนวน 100 คน ในเมืองโคฮาห์ ประเทศปากีสถาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.99^{**}$)

สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้แนวคิดของ Mayer and Allen (1997) สรุปว่าความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ผูกพันกับองค์กรอย่างเหนียวแน่น ทางด้านค่านิยม เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร ผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ แบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันในลักษณะที่พนักงานรู้สึกว่างค์กรสามารถเติมเต็มในส่วนของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันในลักษณะที่พนักงานต้องการที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป เนื่องจากตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันในลักษณะที่พนักงานรู้สึกที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปเนื่องจาก เชื่อใจว่างค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของ Rizzo et al. (1970) และได้สรุปความหมายไว้ว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกกับข้องใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความเป็นอิสระงาน (Autonomy) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Hackman and Oldham (1980) (24) สรุปความหมายของ ความอิสระในงาน (Job autonomy) หมายถึง ความอิสระในการคิด การวางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) (24) สรุปความหมายของค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานที่เกิดจากการที่พนักงานทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตั้งพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้สรุปความหมายของ พฤติกรรมที่พนักงาน แสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 ตัวแบบ คือ

1. ความคิดที่จะลาออก (Exit) คือ การแสดงออกของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยวิธีการ พยายามเอาตัวออกห่างจากองค์กร เริ่มมองหางานใหม่ มีความคิดที่จะออกจากองค์กร

2. การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ เป็นไปในทางสร้างสรรค์ โดยการพยายามแสดงความคิดเห็นเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและหาทางออกร่วมกัน

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ โดยการนั่งเฉยรอคอยว่าเหตุการณ์จะผ่านพ้นไปในทางที่ดี เชื่อว่าองค์กรจะสามารถแก้ปัญหาได้

4. ความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ โดยการเฉยชา เพิกเฉยต่องาน ทำให้ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น มีความพยายามในการทำงานน้อยลง และจะตามมาด้วยการหยุดงานบ่อย การขาดงาน

ในการทบทวนวรรณกรรมนี้ได้ครอบคลุมตัวแปรที่จะทำการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ คือ ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 รูปแบบ คือ ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเพิกเฉยต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยจะนำตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ไปใช้สร้างเป็นแบบสอบถามและดำเนินการวิจัยต่อไปในบทที่ 3

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
1. Soo-Young Lee, Andrew B. Whitford (15)	เจ้าหน้าที่ในระดับบริหาร ใน 189 หน่วยงาน ในประเทศสหรัฐอเมริกา ตอบรับ 24 หน่วยงาน จำนวน 208,424 คน ตอบรับ 106,742 คน คิดเป็น 51%	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ ความคิดที่จะลาออก ตัวแปรตาม คือ เพศ เนื้อหาดี สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การส่งเสริมคนที่ทำงานดี การฝึกพนักงาน สวัสดิการ ค่าตอบแทน ความจงรักภักดี การแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อองค์กร	1. ในระดับ Teamleader เป็นต้นดังนี้ - พนักงานจะมีความคิดที่จะลาออก จากองค์กรน้อยเมื่อมีความพึงพอใจต่อองค์กรสูง - พนักงานจะมีความคิดที่จะลาออก จากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขามีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น - พนักงานมีความคิดที่จะลาออก จากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขามีความรู้ว่าองค์กรได้มีการส่งเสริมความจงรักภักดีระหว่างพนักงานในที่ทำงาน - พนักงานจะมีความคิดที่จะลาออก จากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขาได้รับค่าตอบแทนอย่างพึงพอใจ	1. ข้อควรระวังในการวิจัย คือการใช้ข้อมูลที่เป็น secondary sources ว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด 2. การวิจัยในอนาคต ควรจะมีการเพิ่ม การศึกษาในสถานที่อื่น ๆ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
				<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขารู้สึกพึงพอใจต่อสวัสดิการต่อครอบครัวของพวกเขา - พนักงานคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขาได้รับการฝึกงานที่ดี - พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดที่จะลาออกน้อยกว่ากลุ่มอื่น 	
				<p>2. ระดับ Supervisors/Manager</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้หญิงมีความคิดที่จะลาออกมากกว่ากลุ่มอื่น 	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
				3. ระดับ Executives	
				- พนักงานจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยเมื่อพวกเขาได้รับค่าตอบแทนอย่างพึงพอใจ	
2. Kamel Mellahi, Pawan S Budhwar, Baibing Li (16)	กลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ระดับผู้อำนวยการและหัวหน้างาน จำนวน 200 คน จาก 7 บริษัท แบ่งเป็น 5 บริษัททางด้านอุตสาหกรรม และ 2 บริษัทที่เป็นหน่วยงานทางด้านบริการ	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระคือ ระดับความผูกพันที่ยึดมั่นต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือ Exit, Voice, Loyalty and Neglect	1. การลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ และความผูกพันในระดับทีม (R= 0.091) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	
				2. การแสดงความคิดเห็นมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันต่อองค์กรทางทัศนคติ และความผูกพันในระดับทีม (R = -0.076) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
3. Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (7)	บริษัททางการตลาด ในประเทศนเธอร์แลนด์	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ Exit, Voice, Loyalty, Neglect และ Cynicism ตัวแปรตาม คือ ความอิสระในการทำงาน	1. exit มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ role conflict (R = 0.392) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับ autonomy (R=0.-219) assertiveness (R = 0.-183) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	3. การละเลยต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้และความผูกพันในระดับทิม (R = -0.080) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
				4. ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (R = 0.103) และความผูกพันต่อองค์กรทางทัศนคติ (R = 0.093) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
			ความมั่นใจในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมั่นใจในตนเอง และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ตัวแปรควบคุมเพศอายุ เศรษฐฐานะ ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร (Full-time or part-time)	2. voice มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ assertiveness (R = 0.151) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. loyalty มีความสัมพันธ์ทางลบกับ role conflict (R = -0.249) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ autonomy (R = 0.253) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	
				4. neglect มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ role conflict (R = 0.321) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	
				ในส่วนของสมมติฐานที่เป็น interactive effect จะพบว่า	
				1. exit มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ role conflict interactive กับ rigidity (R = 0.184) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
				2. voice มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ role conflict interactive กับ rigidity (R=0.232) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	
				3. loyalty มีความสัมพันธ์ทางลบกับ autonomy interactive assertiveness (R=-0.150) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ role conflict interactive autonomy (R = 0.133)และ autonomy interactive rigidity (R = 0.156) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	
				4. neglect มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ autonomy interactive assertiveness (R =0.148) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
4. David M. Saunders (32)	ไม่ได้ระบุ	การวิจัยเชิงสำรวจ	ศึกษางานวิจัยที่ได้นำ Exit, voice, Loyalty model of dissatisfaction ของ Albert O. Hirschman มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา	1. Graman & Keeley (1998) ได้อธิบายถึงรูปแบบของ Loyalty ที่มีความสัมพันธ์กับ Voice ใน 3 รูปแบบ คือ unconscious, passive, and retromist โดยunconscious and passive จะเป็นการรอคอยอย่างเฉยๆและอดทนโดยไม่ได้มีการแสดงออก ส่วน Voice จะเป็นแบบที่มีการแสดงออกและหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร	
				2. Farrell and Rusbult (1983) ได้มีการเพิ่มเติมจากส่วนของ Hirschman โดยได้แยก Neglect ออกจาก Loyalty และปรับเป็น EVLN model และได้แบ่ง EVLN model	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
				ออกเป็น 2 มิติ คือ constructive-destructive และ active-passive และได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง EVLN กับ job satisfaction, attractiveness of alternatives, investment	
				3. Leck & Saunders ได้ศึกษารูปแบบของ loyalty 2 แบบว่าเป็น attitude หรือ behavior พบว่าเป็นพฤติกรรมซึ่งแสดงออก โดยการอดทนรอคอย	
				4. Withey & Cooper ได้ศึกษา Loyalty ใน 2 รูปแบบ คือ active and passive ซึ่ง active คือการที่พยายามที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์การ passive คือ การ	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
				<p>รอกอย์ว่าทุกอย่างจะดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่า active loyalty เป็นรูปแบบที่พบในพนักงานส่วนมาก</p> <p>5. Saunders' et al ได้ทำการศึกษา รูปแบบการตอบสนองของผู้บังคับการ แสดงความคิดเห็นของ พนักงาน เช่น responsiveness and approachability</p> <p>6. Cannings ได้ศึกษาความแตกต่างของ Loyalty โดยเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นตามค่าตอบแทนที่ได้รับ และจะเปลี่ยนแปลงตามมั่นคงของงาน</p>	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
5. Yi LI, Tingting WANG (18)	เก็บข้อมูลในทุกระดับ หัวหน้างานและพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน โดย สุ่มแบบสอบถามให้ ระดับหัวหน้างาน 80 คนและพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน 560 คน ระบบสอบถามที่สามารถใช้ได้ ระดับหัวหน้างาน 36 คน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน 281 คน คิดเป็น 36% และ 50.2% ใน Yangtze River delta ประเทศจีน	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ 1. ค่าตอบแทน (Intensive Pay) 2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมทางลบของพนักงาน (Negative behaviors) แบ่งเป็น ความคิดที่จะลาออก (Exit) และการเพิกเฉยต่อองค์กร (Negative)	1. การจ่ายค่าตอบแทนที่ดูใจ มีความสัมพันธ์ทางลบต่อ ความคิดที่จะลาออก (Exit) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ สัมพันธ์กับการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2. การจ่ายค่าตอบแทนที่ดูใจ พนักงานจะมีผลต่อความคิดที่จะลาออกและการเพิกเฉยต่อองค์กรในระดับปานกลางขึ้นอยู่กับความผูกพันต่อองค์กรด้วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	การวิจัยต่อไปในอนาคตจะไม่เลือกศึกษาเฉพาะอิทธิพลของการจ่ายค่าตอบแทนที่ดูใจเท่านั้น แต่จะศึกษา HRM practices ซึ่งจะประกอบไปด้วย training, compensation and performance management ที่มีอิทธิพลต่อ employees' behavior

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
6. Ran Lachman and Shlomo Noy (19)	แพทย์ที่ทำงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 703 คน คิดเป็น 21% ในประเทศอิสราเอล	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ Exit, Voice, Loyalty, and Neglect ตัวแปรตาม คือ Availability of alternative, Tenure, Resident/Senior, Managerial job, Investment, Year in hospital, Hospital commitment, Satisfaction	1. การลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับตำแหน่งในองค์กร (R = -0.272) ความผูกพันต่อองค์กร (R = -0.151) ความพึงพอใจต่อองค์กร (R = -0.244) และระยะเวลาการทำงาน (R = -0.200) 2. การแสดงความคิดเห็นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อองค์กร (R = -0.203) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (R = 0.022) และการจัดการตำแหน่ง (R = 0.538)	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
3.	ความจงรักภักดีต่อองค์กรมี				
	ความสัมพันธ์ทางบวกกับความ				
	ผูกพันต่อองค์กร (R = 0.076)				
	ความพึงพอใจต่อองค์กร (R =				
	0.027) ฐานะอาวุโสในหน่วยงาน				
	(R = 0.349) และมีความสัมพันธ์				
	ทางลบกับระยะเวลาการทำงาน				
	(R = -0.015) ตำแหน่งใน				
	หน่วยงาน (R = -0.224)				
4.	การเพิกเฉยต่อองค์กรมีความ				
	สัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อ				
	องค์กร (R = -0.049) ทางเลือก (R				
	= -0.166) และมีความสัมพันธ์				
	ทางบวกกับระยะเวลาการทำงาน				
	(R = 0.015)				

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
7. Louise Lemire, Christian Pouillard (20)	ลูกจ้างชาวแคนาดา จำนวน 137 คน ที่ตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามกลับ	การวิจัยเชิงสำรวจ	<p>ตัวแปรอิสระ คือ Exit, Voice, Neglect, Commitment</p> <p>ตัวแปรตาม คือ Psychological contract</p> <p>ตัวแปรควบคุม คือ อายุ (age) เพศ (Gender) ตำแหน่งงาน (Organizational tenure) ระดับในการบังคับบัญชา (Hierarchical level) บทบาทในการนิเทศ (Supervisory role) ความผูกพันอำนาจภายในตนเอง (Locus of control)</p>	<p>1. การลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวก แนะนำให้ทำในกับการพัฒนาตนเอง (R=0.28) และ หน่วยงานที่เป็นมีความสัมพันธ์ทางลบกับตำแหน่ง หน่วยงานของรัฐงาน (R = -0.29)</p> <p>2. การเพิกเฉยต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อทัศนคติการทำงาน (R = 0.22) อำนาจของ หน่วยงาน (R = 0.47) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเฉพาะเจาะจงของงาน (R = -0.40) การบริการในการทำงาน (R = -0.23)</p> <p>3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการใน งาน (R = 0.23) การกระจายข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน (R = 0.35)</p>	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
			การจัดการในงาน (Managerial anchor)		
			เทคนิคการทำงาน (Technical anchor) ความมั่นคงในงาน (Security anchor) ความหลากหลายของงาน (Variety anchor)		
			การอำนวยความสะดวกในการทำงาน (Service anchor) อิสระในงาน (Autonomy anchor)		
			ความเฉพาะเจาะจงของงาน (Identity anchor)		
			ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน (Creativity)		

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
			anchor) แรงผลักดันจากกฎระเบียบในองค์กร (Rules enforcement) ความอิสระในงาน (Authority) การกระจายข้อมูลข่าวสาร (Information flow) นวัตกรรม (Innovation) มาตรฐานของกระบวนการทำงาน (Standardization of procedures) ทางเลือกในการจ้างงาน (Employment alternative)		

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
8. Alison Davis-Blake, Joseph P. Broschak, Elizabeth George (48)	พนักงานจำนวน 415 คน	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ สัมพันธภาพกับผู้จัดการ (Relations with Managers) ความคิดที่จะลาออก (Intention to Exit) Desire to Unionize ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ตัวแปรตาม คือ คนที่งานเป็นครั้งคราว (Temporary workers in job) คนที่ทำงานประจำ (contract workers in job) ตัวแปรกำกับ คือ เงินเดือน (salary) การฝึกพนักงานและการนิเทศ	1. ความคิดที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ปริมาณงาน ($R = -0.02$) ความพึงพอใจในงาน ($R = -0.05$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ขนาดขององค์กร ($R = 0.12$) 2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความอิสระในงาน ($R = 0.06$) ความพึงพอใจต่อองค์กร ($R = 0.19$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($R = 0.18$)	การวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษา เพื่อที่จะอธิบาย ผลกระทบที่เกิดจากการใช้พนักงานชั่วคราว

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
			งาน (training/Supervisory responsibilities)		
			ตัวแปรควบคุม คือ		
			ขนาดของงาน (Job size)		
			อิสระในงาน (Job autonomy) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)		
			ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Relations between coworkers)		
			ขนาดขององค์กร (Organization size)		
			รูปแบบการในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (Formalized		

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
9. Dag Ingvar Jacobsen (22)	พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 546 คน ตอบรับ 233 คน คิดเป็น 43% ใน the southern part of Norway	การวิจัยเชิงสำรวจ	personnel practices) แรงกดดันภายในองค์กร (union pressure) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) เพศ (Gender) สีผิว (Race) ระดับการศึกษา (Graduate degree)	1. affective commitment มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับ Exit มี ความสัมพันธ์ทางลบกับ Neglect 2. continuance commitment มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับ Neglect 3. normative commitment มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับ Loyalty	
			ตัวแปรอิสระ คือ ชนิดของการทำงาน (Full-time, Part-time) ตัวแปรกำกับ (Moderator variable) คือ 1. ลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal characteristic)		

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
			2. ลักษณะองค์กร (Organizational characteristics)		
			3. ลักษณะงาน (Job characteristics)		
			ตัวแปรตาม คือ		
			ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) และ		
			ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (voice) ความจงรักภักดี (Loyalty)		
			ความเพิกเฉย (Neglect)		

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
IO.BRIAN P. NIEHOFF, ROBERT H. MOORMAN, GERALD BLAKELY, JACK FULLER (21)	เก็บข้อมูลในพนักงาน ระดับหัวหน้างาน โดยส่งแบบสอบถาม ให้ตอบได้ทาง E-mail ส่งไปทั้งหมด 203 ฉบับ ได้รับการตอบกลับจำนวน 190 ฉบับ คิดเป็น 93.6% เข้าข่าย ระดับหัวหน้างาน ตามที่ต้องการ 172 ฉบับ คิดเป็น 85.7% แต่เมื่อดูความครบ สมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจะเหลือทั้งสิ้น 145 ฉบับที่ใช้ได้	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ การเสริมแรงใจ (Empowerment) ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) และลักษณะงาน (Task characteristic)	1. เป็นความสัมพันธ์โดยตรงและมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง การเสริมแรงของหัวหน้างานและความจงรักภักดีของพนักงานที่อยู่ในองค์กรที่ 2. เป็นความสัมพันธ์โดยอ้อมระหว่าง การเสริมแรงของหัวหน้างานและความจงรักภักดีของหัวหน้างานที่	การศึกษานในอนาคต ควรจะมีการอธิบายถึง ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
11. Dan Farrell (17)	กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 มี 185 คน กลุ่มที่ 3 มี 31 คน โดยประกอบด้วย กลุ่มอาชีพ พนักงานระดับหัวหน้างาน วิศวกร และอื่น ๆ	การวิจัยเชิงสำรวจ	นำ 4 ทฤษฎี (Exit, Voice, Loyalty, and Neglect มาทดสอบใน 12 กลุ่มงาน และทดสอบในสองมิติคือ active/passive และ constructive/destructive	ผลการวิจัยพบว่า ในมิติที่ 1 active/passive พบว่า exit และ voice เป็นพฤติกรรมที่มีการแสดงออก (active) ส่วน Loyalty, and Neglect เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีการแสดงออก (passive) ในมิติที่ 2 constructive/destructive พบว่า voice เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ (constructive) ส่วน exit, Loyalty, and Neglect เป็นพฤติกรรมที่ทำลาย (destructive)	

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
12. นางสาวอัญญา พันธุนาภิรักษ์กุล (50)	พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 450 คน	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรตามความ เป็นจริงที่ได้รับกับตาม ความต้องการ ความแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร และการลาออก	1. การรับรู้ของพนักงานต่อเงินเดือน และค่าจ้างที่ได้รับมีความสัมพันธ์ ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (R=0.128) และมีความสัมพันธ์ ทางลบต่อแนวโน้มการลาออก (R = -0.169) 2. การรับรู้ของพนักงานต่อผลประโยชน์ ที่ได้รับความสัมพันธ์ทางบวก ต่อความผูกพันต่อองค์กร (R=0.111) และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อ แนวโน้มการลาออก (R = -0.120) 3. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบต่อแนวโน้มการ ลาออก (R = -0.439)	การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรควรมี การศึกษาให้ครอบคลุม ทุกด้าน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
13. พัชรินทร์ รอดพันธ์(49)	พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ทั้ง 16 โรงพยาบาล จำนวน 340 คน	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงาน ประกอบด้วยการมีโอกาสใช้ทักษะขั้นสูง การได้ทำงานที่มีความหมาย การมีอิสระในการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจในวิชาชีพ	การเพิ่มคุณค่าในงานทุกด้าน การมีโอกาสใช้ทักษะขั้นสูง การได้ทำงานที่มีความหมาย การมีความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการทำงาน และ ความสามารถในการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R=0.691$)	ควรมีการศึกษาค่าแปรผันที่นอกเหนือจากงานวิจัยนี้เพื่อช่วยเพิ่มความจงรักภักดีของพยาบาลประจำการ
			ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการควบคุมงาน		
			ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร		

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้นกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และตัวแปร ที่ได้จากบทที่ 1 และที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมบทที่ 2 มาใช้ในการสร้างกรอบในการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยอธิบาย (Explanatory Research) โดยใช้วิธีการสำรวจเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

หน่วยการวิเคราะห์

หน่วยการวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์ระดับกลุ่ม (Group Unit) คือ ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ใช้การวิเคราะห์หลายระดับ (Multilevel analysis) โดยวิเคราะห์ระดับของความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น ที่มีต่อค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กร

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 235 คน ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

โครงสร้างกรมควบคุมโรค



แผนภูมิที่ 3.1 แสดงโครงสร้างของกรมควบคุมโรค (1)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวนทั้งหมด 175 คน จาก 22 หน่วยงาน 12 สำนัก 2 สถาบัน สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1. หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ยินยอมต้นให้ทำการวิจัย (Inclusion criteria)
ผู้เข้าร่วมการวิจัยต้องเป็นผู้บริหารระดับต้นกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผู้เข้าร่วมการวิจัยต้องเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ โดยลงนามยินยอมด้วยตนเอง ในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และมีสิทธิ์ที่จะบอกยกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้เมื่อใดก็ได้
2. หลักเกณฑ์การแยกผู้ยินยอมต้นให้ทำการวิจัย (Exclusion criteria)
ผู้บริหารระดับต้นกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขที่ไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย หรือบอกยกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้

(51) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรและกลุ่มประชากรมีขนาดเล็ก

$$\text{โดยใช้สูตร } n = \frac{\{Z^2 NP(1-P)\}}{\{Z^2 p(1-p) + (N-1)d^2\}}$$

N = จำนวนประชากร

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

d = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ การวิจัยนี้กำหนดไว้ไม่เกิน 0.05

Z = ค่าสถิติมาตรฐานภายใต้โค้งปกติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.5

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{3.841 \times 235 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (235-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5} = 146 \text{ คน}$$

เมื่อคิดเพิ่ม 20% เพื่อการตอบกลับเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการส่งแบบสอบถาม กลับมาไม่ครบ Gregory et al. (2007: 119) (52) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้คือ 175 คน

แบบแผนการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) แบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่มหลัก อ้างอิงตามโครงสร้างของกรมควบคุมโรค และทำการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยสุ่มหน่วยงานย่อยภายใน 4 กลุ่มโครงสร้างตามแผนภูมิที่ 3.1 มาประมาณ 70% ของแต่ละกลุ่ม ใช้วิธีการจับฉลากเมื่อทำการสุ่มออกมาแล้วจะได้หน่วยงานในแต่ละกลุ่มตามโครงสร้าง ดังที่แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 หน่วยงานที่เก็บข้อมูล จำนวนผู้บริหารระดับต้น และการจำนวนที่เก็บได้จริง

หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่เก็บได้จริง
กลุ่มตรวจสอบภายใน	3	0
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3	0
กองคลัง	5	5
กองการเจ้าหน้าที่	8	7
สถาบันบำราศนราดูร	6	6
สถาบันราชประชาสมาสัย	7	5
ศูนย์สารสนเทศ	3	0
สำนักงานเลขานุการกรม	5	5
สำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	5	0
สำนักโรคติดต่อทั่วไป	12	0
สำนักโรคติดต่อนำโดยแมลง	8	5
สำนักวัณโรค	7	7
สำนักระบาดวิทยา	6	0
สำนักงานคณะกรรมการวัคซีนแห่งชาติ	5	5
สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องสำอางค์	7	7
สำนักโรคไม่ติดต่อ	5	5
สำนักโรคเอดส์	5	4
สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่	3	3
สคร. 1 (กรุงเทพฯ)	9	8
สคร. 3 (ชลบุรี)	9	9

ตารางที่ 3.1 หน่วยงานที่เก็บข้อมูล จำนวนผู้บริหารระดับต้น และการจำนวนที่เก็บได้จริง (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่เก็บได้จริง
สคร. 7 (อุบลราชธานี)	9	9
สคร. 9 (พิษณุโลก)	9	9
สคร. 10 (เชียงใหม่)	9	7
สคร. 11 (นครศรีธรรมราช)	9	6
สคร. 12 (สงขลา)	9	9
สคร. 5 (นครราชสีมา)	9	4
รวม	175	125

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็นทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 รูปแบบการแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ
- ส่วนที่ 3 ความอิสระในงาน
- ส่วนที่ 4 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่
- ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานจำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบ Likert scale ผู้วิจัยแปลมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของ Hagedoorn and colleagues (1999) (38) แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความคิดที่จะลาออก (Exit) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการแสดงความคิดเห็น (Voice) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความจงรักภักดี (Loyalty) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเพิกเฉย (Neglect) มีจำนวน 5 ข้อ
ทุกข้อเป็นคำถามด้านบวก ซึ่งมี 7 ระดับ การให้คะแนนตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย
3	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
4	ไม่แน่ใจ
5	เห็นด้วยเล็กน้อย
6	เห็นด้วย
7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนน

การแปลผลคะแนนความไม่พึงพอใจในงานภาพรวม

แปลผลคะแนนรวมความไม่พึงพอใจในงานภาพรวมออกเป็น 3 ระดับ พิจารณาจากการหาพิสัยของช่วงคะแนนโดยใช้เกณฑ์การเทียบบัญญัติไตรยางค์

$$\text{พิสัยของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$\text{แบ่งเป็นตอนละ 5 ข้อ} = \frac{140 - 20}{3} = \frac{120}{3} = 40$$

ดังนั้น ระดับการวัดคะแนนรวมความไม่พึงพอใจในงาน จำนวน 20 ข้อ พิจารณาตามช่วงคะแนนแบ่งได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
20 - 60 คะแนน	มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ
61 - 100 คะแนน	มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
101 - 140 คะแนน	มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

การแปลคะแนนรายด้าน

การแปลผลคะแนนรวมความไม่พึงพอใจในงานรายด้าน ด้านละ 5 ข้อ ทั้ง 4 ด้านแปลผลคะแนนรวมเหมือนกันแบ่งออกเป็น 3 ระดับ พิจารณาจากการหาพิสัยของช่วงคะแนนรวมโดยใช้เกณฑ์การเทียบบัญญัติไตรยางศ์

$$5 \text{ ข้อ} = \frac{35 - 5}{3} = \frac{30}{3} = 10$$

ดังนั้น ระดับของการวัดคะแนนรวมรายด้าน พิจารณาตามช่วงคะแนนแบ่งได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
5 - 15 คะแนน	อยู่ในระดับต่ำ
16 - 25 คะแนน	อยู่ในระดับปานกลาง
26 - 35 คะแนน	อยู่ในระดับสูง

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจในงานรายด้านทั้ง 4 ด้าน แปลผลคะแนนเฉลี่ยเหมือนกันแบ่งออกเป็น 7 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = \frac{6}{7} = 0.86 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1.00 - 1.86	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.87 - 2.73	ไม่เห็นด้วย
2.74 - 3.60	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
3.61 - 4.47	ไม่แน่ใจ
4.48 - 5.34	เห็นด้วยเล็กน้อย
5.35 - 6.21	เห็นด้วย
6.22 - 7.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพึงพอใจต่อค่าตอบแทน (Compensation) ที่ได้รับในปัจจุบัน เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ แบบ Likert scale แปลมาจากแบบสอบถามพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของ J Richard Hackman, Greg R Oldham (1979: 278-306) (18) ทุกข้อเป็นคำถามด้านบวกมี 7 ระดับการให้คะแนนตั้งแต่ 1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง ถึง 7 = พพอใจอย่างยิ่ง ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
2	ไม่พอใจ
3	ไม่พอใจเล็กน้อย
4	รู้สึกเฉย ๆ
5	พอใจเล็กน้อย
6	พอใจ
7	พอใจอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนน

แปลผลคะแนนความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ ออกเป็น 3 ระดับ พิจารณาจากการหาพิสัยของช่วงคะแนน โดยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางค์

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{14 - 2}{3} = \frac{12}{3} = 4 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับการวัดคะแนนความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับจำนวน 2 ข้อ พิจารณาตามช่วงคะแนนแบ่งได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
2 - 6 คะแนน	มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำ
7 - 10 คะแนน	มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง
11 - 14 คะแนน	มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับสูง

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ แบ่งออกเป็น 7 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = \frac{6}{7} = 0.86 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1 - 1.86	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
1.87 - 2.73	ไม่พอใจ
2.74 - 3.60	ไม่พอใจเล็กน้อย
3.61 - 4.47	รู้สึกเฉย ๆ
4.48 - 5.34	พอใจเล็กน้อย
5.35 - 6.21	พอใจ
6.22 - 7.00	พอใจอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นความอิสระในงาน (Job autonomy) เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ แบบ Likert scale แปลมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นความอิสระในงานของ J Richard Hackman, Greg R Oldham (1979: 278-306) (18) ข้อ 1 และข้อ 3 เป็นคำถามด้านบวก มี 7 ระดับการให้คะแนนตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อ 2 เป็นด้านลบ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้าม ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย
3	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
4	ไม่แน่ใจ
5	เห็นด้วยเล็กน้อย
6	เห็นด้วย
7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนน

แปลผลคะแนนความอิสระในงานออกเป็น 3 ระดับ พิจารณาจากการหาพิสัยของช่วงคะแนน โดยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางค์

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{21 - 3}{3} = \frac{18}{3} = 6 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับการวัดคะแนนความอิสระในงาน จำนวน 3 ข้อ พิจารณาตามช่วงคะแนนแบ่งได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
3 - 9 คะแนน	มีความอิสระในงานอยู่ในระดับต่ำ
10 - 15 คะแนน	มีความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลาง
16 - 21 คะแนน	มีความอิสระในงานอยู่ในระดับสูง

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความอิสระในงาน แบ่งออกเป็น 7 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = \frac{6}{7} = 0.86 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1 - 1.86	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.87 - 2.73	ไม่เห็นด้วย
2.74 - 3.60	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
3.61 - 4.47	ไม่แน่ใจ
4.48 - 5.34	เห็นด้วยเล็กน้อย
5.35 - 6.21	เห็นด้วย
6.22 - 7.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) เป็นคำถามปลายเปิด แบบ Likert scale แปลมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ของ Rizzo et al. (1970) (16) จำนวน 8 ข้อ ทุกข้อเป็นคำถามด้านบวก มี 6 ระดับการให้คะแนน ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 6 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย
3	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
4	เห็นด้วยเล็กน้อย
5	เห็นด้วย
6	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนน

แปลผลคะแนนความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ออกเป็น 3 ระดับ พิจารณาจากการหาพิสัยของช่วงคะแนนโดยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางค์

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{48 - 8}{3} = \frac{40}{3} = 13.3 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับการวัดคะแนนความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ จำนวน 8 ข้อ พิจารณาตามช่วงคะแนนแบ่งได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
8.0 - 21.3 คะแนน	มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับต่ำ
21.4 - 34.6 คะแนน	มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง
34.7 - 48.0 คะแนน	มีความอิสระในงานอยู่ในระดับสูง

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ แบ่งออกเป็น 7 ระดับ

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{6 - 1}{6} = \frac{5}{6} = 0.83$$

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1 - 1.83	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.84 - 2.67	ไม่เห็นด้วย
2.68 - 3.51	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
3.52 - 4.35	เห็นด้วยเล็กน้อย
4.36 - 5.19	เห็นด้วย
5.20 - 6.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

เป็นคำถามปลายเปิด แบบ Likert scale แปลมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของ John P Meyer, Natalie J Allen (1997: 118-119) (2) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) มีจำนวน 8 ข้อ แบ่งเป็น ข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 7 เป็นคำถามด้านบวก ข้อ 4 ข้อ 5 ข้อ 6 และ ข้อ 8 เป็นคำถามด้านลบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment) มีจำนวน 9 ข้อ แบ่งเป็น ข้อ 2 3 5 6 7 8 และ 9 เป็นคำถามด้านบวก ข้อ 1 และ ข้อ 4 เป็นคำถามด้านลบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) มีจำนวน 6 ข้อ แบ่งเป็น ข้อ 2 3 5 และ 6 เป็นคำถามด้านบวก ข้อ 1 เป็นคำถามด้านลบ มี 7 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 7=เห็นด้วยอย่างยิ่งในข้อคำถามที่เป็นด้านบวก และให้คะแนนในทางตรงกันข้ามในข้อคำถามที่เป็นลบ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย

- 3 ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
- 4 ไม่แน่ใจ
- 5 เห็นด้วยเล็กน้อย
- 6 เห็นด้วย
- 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนน

แปลผลคะแนนความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ระดับ พิจารณาจากการหาพิสัยของช่วงคะแนน โดยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางศ์

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{161 - 23}{3} = \frac{138}{3} = 46 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับการวัดคะแนนความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม จำนวน 23 ข้อ พิจารณาตามช่วงคะแนนแบ่งได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
23 - 68 คะแนน	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
69 - 114 คะแนน	มีความความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
115 - 161 คะแนน	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

แบ่งเป็นคะแนนรายได้ดังนี้

$$1. \text{ ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 8 ข้อ} = \frac{56 - 8}{3} = \frac{48}{3} = 16$$

ช่วงคะแนน	ความหมาย
8 - 23 คะแนน	มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ
24 - 39 คะแนน	มีความความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง
40 - 56 คะแนน	มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง

$$2. \text{ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง 9 ข้อ} = \frac{63}{3} - \frac{9}{3} = 54 = 18$$

ช่วงคะแนน ความหมาย

9 - 26 คะแนน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับต่ำ

27 - 44 คะแนน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง

45 - 63 คะแนน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับสูง

$$3. \text{ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน 6 ข้อ} = \frac{42}{3} - \frac{6}{3} = 36 = 12$$

ช่วงคะแนน ความหมาย

6 - 17 คะแนน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับต่ำ

18 - 29 คะแนน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

30 - 42 คะแนน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน แปลผลคะแนนเฉลี่ยเหมือนกัน แบ่งออกเป็น 7 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{7}{7} - \frac{1}{7} = \frac{6}{7} = 0.86 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1- 1.86	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.87 - 2.73	ไม่เห็นด้วย
2.74 - 3.60	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
3.61 - 4.47	ไม่แน่ใจ
4.48 - 5.34	เห็นด้วยเล็กน้อย
5.35 - 6.21	เห็นด้วย
6.22 - 7.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-end response questionnaire) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

การประเมินคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรง (Valid) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขให้เข้ากับเรื่องที่ต้องการวัด ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษา และความถูกต้องของเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นผู้วิจัยนำมาแก้ไขให้ถูกต้องตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ

การหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารระดับต้น ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) หากพบว่าค่าอัลฟาดำกว่าระดับ 0.50 ถือว่าเชื่อถือได้น้อย อยู่ระหว่าง 0.50-0.65 เชื่อถือได้ปานกลาง หากมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (53) ซึ่งผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือพบว่า

ส่วนที่ 1 การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ความคิดที่จะลาออก (Exit) ค่าแอลฟา = 0.93 ค่า

Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.70-0.89

ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็น (Voice) ค่าแอลฟา = 0.81 ค่า

Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.44-0.81

ตอนที่ 3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ค่าแอลฟา = 0.92

ค่า Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.70-0.85

ตอนที่ 4 การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ค่าแอลฟา = 0.78 ค่า

Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.35-0.70

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ค่าแอลฟา = 0.98

ส่วนที่ 3 ความอิสระในงาน ค่าแอลฟา = 0.45 ค่าCorrelation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.26-0.30

หมายเหตุ: ความคิดเห็นเรื่องความอิสระในงาน มีค่าแอลฟาค่อนข้างต่ำ เนื่องจากข้อถามแปลมาจากต้นฉบับที่เป็นภาษาอังกฤษ เมื่อนำมาใช้กับบริบทที่ต่างกันอาจมีความเข้าใจทางด้านภาษาและข้อถามที่ไม่ตรง หลังจากทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อถามบางข้อ เพื่อให้ภาษากระชับและเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 4 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ค่าแอลฟา = 0.79 ค่า Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.18-0.78

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ค่าแอลฟา = 0.42 ค่าCorrelation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.09-0.28

หมายเหตุ: ความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) มีค่าแอลฟาค่อนข้างต่ำเนื่องจากข้อถามแปลมาจากต้นฉบับที่เป็นภาษาอังกฤษ เมื่อนำมาใช้กับบริบทที่ต่างกันอาจมีความเข้าใจทางด้านภาษาและข้อถามที่ไม่ตรง หลังจากทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อถามบางข้อเพื่อให้ภาษากระชับและเข้าใจง่าย

ตอนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance Commitment) ค่าแอลฟา = 0.75 ค่า Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.17-0.67

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ค่าแอลฟา = 0.76 ค่า Correlation ต่ำสุด-สูงสุด = 0.08-0.75

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ระยะเตรียมการเก็บข้อมูล

1. จัดเตรียมแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความถูกต้อง และจำนวนของแบบสอบถาม จำนวน 170 ชุด

2. ติดต่อหาผู้ประสานงานภายในซึ่งจะเป็นตัวแทนในการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถาม พร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล

3. เตรียมทำหนังสือขอจริยธรรมในมนุษย์จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ระยะดำเนินการเก็บข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยติดต่อกับผู้ประสานงาน ที่เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เข้าไปเก็บข้อมูลทั้งหน่วยงานส่วนกลาง และสคร. เพื่อเป็นตัวแทนผู้วิจัยในการให้ข้อมูลกับอาสาสมัครและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล แยกแบบสอบถามในส่วนที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 6 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: M) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 การแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ตอนที่ 3 ความอิสระในงาน ตอนที่ 4 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 การแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 ความ

พึงพอใจต่อค่าตอบแทน ตอนที่ 3 ความอิสระในงาน ตอนที่ 4 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 13

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

1. ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมตามคำประกาศเฮลซิงกิอย่างเคร่งครัด
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยก่อนทุกครั้ง
3. แยกใบยินยอมตนออกจากแบบสอบถามใส่ในซองที่เตรียมให้ปิดผนึก ก่อนส่งกลับให้ผู้วิจัย
4. ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สามารถบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัย ได้ตลอด ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด โดยไม่มีผลกระทบในเชิงลบแต่อย่างใด
5. การเคารพในความเป็นส่วนตัว และ การรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยแยกใบยินยอมตนจากแบบสอบถามก่อนส่งกลับ แบบสอบถามจะไม่มีการระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ให้ข้อมูล และจะมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม เท่านั้น
6. หลังเสร็จสิ้นโครงการวิจัย ผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสมโดยเครื่องทำลายเอกสาร

สรุปในบทที่ 3 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารระดับต้น ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จาก 22 หน่วยงาน 12 สำนัก 2 สถาบัน ในสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 175 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรและกลุ่มประชากรมีขนาดเล็ก โดยใช้สูตร $n = \frac{Z^2 N p(1-p)}{Z^2 p(1-p) + (N-1)d^2}$ (51) และแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 รูปแบบการแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจของพนักงาน ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ส่วนที่ 3 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ส่วนที่ 4 ความอิสระในงาน ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร และส่วนที่ 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 6 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ย (Mean: M) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 การแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ตอนที่ 3 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ตอนที่ 3 ความอิสระในงาน ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 การแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ตอนที่ 3 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ตอนที่ 3 ความอิสระในงาน ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึง สมมติฐานที่ 6 ผลการวิจัยผู้วิจัยนำเสนอในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 175 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2556 ได้รับแบบสอบถามกลับ 125 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.42 มีความสมบูรณ์สามารถไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.71 ได้นำเสนอผลการวิจัยในประเด็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

ส่วนที่ 4 ความอิสระในงาน

ส่วนที่ 5 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

ส่วนที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.59 อายุระหว่าง 46-50 ปี มากที่สุดรองลงมา คือ อายุ 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.87 และ 22.95 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 69 คน รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 56.56 และ 32.79 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 59.84 และ 37.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข (n=122)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	25.41
หญิง	91	74.59
2. อายุ		
26-30 ปี	5	4.09
31-35 ปี	7	5.74
36-40 ปี	9	7.38
41-45 ปี	17	13.93
46-50 ปี	34	27.87
51-55 ปี	28	22.95
55 ปี ขึ้นไป	22	18.03
3. สถานภาพสมรส		
โสด	40	32.79
สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	56.56
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	13	10.66
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.46
ปริญญาตรี	46	37.71
สูงกว่าปริญญาตรี	73	59.84

ส่วนที่ 2 การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น

การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน แบ่งเป็นรายด้านตามตัวแปร 4 ตัวแปร ดังนี้

- 2.1 ความคิดที่จะลาออก
- 2.2 การแสดงความคิดเห็น
- 2.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.4 การเพิกเฉยต่อองค์กร

จากตารางที่ 4.2 พบว่าในภาพรวมผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 77.29)

เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานรายด้าน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง 2 ด้าน คือ ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานโดยการแสดงความคิดเห็น (Voice) สูงที่สุด รองลงมาคือ การแสดงออกด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 28.54 และ 26.12 ตามลำดับ) โดยการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการคิดที่จะลาออกและการเพิกเฉยต่อองค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำทั้งสองพฤติกรรม

แสดงว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีพฤติกรรมตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากส่วนใหญ่เมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจในงานจะมีการแสดงออกในทางสร้างสรรค์ ด้วยการแสดงความคิดเห็นเสนอต่อผู้บริหารเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและทางออกร่วมกัน บางครั้งแสดงออกโดยการนิ่งเฉยรอคอยว่าเหตุการณ์จะผ่านพ้นไปในทางที่ดีและเชื่อว่าองค์กรสามารถแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้มีส่วนน้อยที่คิดจะลาออกและเพิกเฉยต่อองค์กร

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายด้าน (n=122)

ตัวแปร	ระดับความไม่พึงพอใจในงาน								
	Mean	S.D.	ต่ำ		สูง				
			ช่วงคะแนน 20-60	ช่วงคะแนน 61-100	ช่วงคะแนน 101-140	ช่วงคะแนน 141-180			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ภาพรวมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน	77.29	11.63	7	5.74	113	92.62	2	1.64	
รายด้าน			ต่ำ		ปานกลาง		สูง		
	Mean	S.D.	ช่วงคะแนน 5-15	ช่วงคะแนน 16-25	ช่วงคะแนน 26-35	ช่วงคะแนน 36-45	ช่วงคะแนน 46-55	ช่วงคะแนน 56-65	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
	ความคิดที่จะลาออก	12.62	7.67	83	68.03	32	26.23	7	5.74
	การแสดงความคิดเห็น	28.54	4.56	2	1.64	22	18.03	98	80.33
ความจริงรักก็ที่ดีต่อองค์กร	26.12	5.63	5	4.10	40	32.79	77	63.12	
การเพิ่มเงินเดือนต่อองค์กร	10.00	6.61	103	84.43	14	11.48	5	4.10	

จากตารางที่ 4.3 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานรายข้อ พบว่าผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ด้วยการแสดงความคิดเห็นในขณะที่มีการประชุมร่วมกันของหน่วยงาน โดยการนำเสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ การนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพูดคุยกับหัวหน้างานแล้วแก้ปัญหาาร่วมกัน พยายามหาแนวทางให้กรมได้รับประโยชน์และยังมองในทางที่ดีว่าสิ่งที่ดีกว่านี้จะเกิดขึ้น (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 5.95 5.88 และ 5.68 ตามลำดับ) ทั้งนี้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ด้วยการแสดงพฤติกรรมน้อยที่สุดคือ มองหาประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้ มาทำงานสายเพราะรู้สึกไม่อยากมาทำงาน และพลาดการประชุมเพราะไม่สนใจที่จะเข้าร่วมประชุม (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 1.50 1.81 และ 1.84 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้นในรายชื่อ (n=122) (ต่อ)

	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น													
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		เห็นด้วยเล็กน้อย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพูดคุยกับหัวหน้างานแล้วแก้ปัญหาด้วยกัน	5.88	1.13	38	31.15	52	42.62	20	16.39	8	6.56	2	1.64	0	0	2	1.64
10. ในการประชุมร่วมกันของหน่วยงานนำเสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	5.95	1.02	41	33.61	47	38.53	25	20.49	7	5.74	1	0.82	0	0	1	0.82
ด้านความจงรักภักดี	5.22	1.12														
11. ไว้ใจในกระบวนการตัดสินใจของกรม โดยที่ไม่ได้เข้าไปแทรกแซง	5.03	1.53	20	16.39	33	27.05	32	26.23	20	16.39	7	5.74	5	4.10	5	4.10
12. วิจารณ์ในการแก้ปัญหา โดยที่ไม่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ	5.02	1.47	15	12.30	41	33.61	28	22.95	21	17.21	8	6.56	5	4.10	4	3.28
13. ยังคงมั่นใจว่าสถานการณ์จะได้รับการแก้ไข โดยที่ไม่ต้องไปช่วยในกระบวนการตัดสินใจ	5.09	1.40	16	13.12	41	33.61	28	22.95	21	17.21	9	7.38	5	4.10	2	1.64
14. คาดว่าในท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะออกมาดี	5.28	1.24	18	14.75	47	38.53	20	16.39	30	24.59	4	3.28	2	1.64	1	0.82

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 9.04)

เมื่อวิเคราะห์รายชื่อ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค พึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับเพราะคุ้มค่ากับงานที่ทำให้กับกรมมากที่สุด เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้เป็นเรื่องรองลงมาที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.52 และ 4.51 ตามลำดับ) หมายความว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีความรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความคุ้มค่ากับงานที่ทำและพอใจกับระดับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวมและรายข้อ (n=122)

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจในงาน							
	Mean	S.D.	ต่ำ		ปานกลาง		สูง	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ	9.04	3.21	32	26.23	44	36.07	46	37.71
				ระดับความพึงพอใจ				
	Mean	SD	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจเล็กน้อย	รู้สึกเฉย	ไม่พอใจเล็กน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับ	4.52	1.61						
1. รู้สึกอย่างไรกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับจากกรม	4.51	1.68	9	7.38	31	25.41	39	31.97
			4	3.28	20	16.39	12	9.84
			7	5.74				
2. ระดับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับงานที่ทำให้กับกรม	4.52	1.68	10	8.20	30	24.59	37	30.33
			8	6.56	19	15.57	10	8.20
			8	6.56				

ส่วนที่ 4 ความอิสระในงาน

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 15.25)

เมื่อวิเคราะห์รายชื่อ ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค เห็นด้วยว่าท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 5.34) รองลงมาคืองานที่ทำให้เปิดโอกาสให้มีอิสระที่จะกำหนดวิธีการทำงานของตัวเอง และเห็นด้วยน้อยที่สุดกับข้อถามที่ว่างานที่ทำให้คิดริเริ่มหรือใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 5.20 และ 3.29 ตามลำดับ)

หมายความว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรครู้สึกว่าคุณสามารถคิดวางแผน และตัดสินใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง แต่งานที่ยังไม่ค่อยเอื้อให้คิดริเริ่มหรือใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความอิสระในงาน และระดับความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายชื่อ (n=122)

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับความเป็นอิสระ													
			ต่ำ		ปานกลาง		สูง									
			ช่วงคะแนน 3-9	จำนวน ร้อยละ	ช่วงคะแนน 10-15	จำนวน ร้อยละ	ช่วงคะแนน 16-21	จำนวน ร้อยละ								
ภาพรวมความอิสระในงาน	15.25	3.39	7	5.74	59	48.36	56	45.90								
ระดับความคิดเห็น																
ความไม่พึงพอใจในงาน	Mean	SD	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยเล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง							
			จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ							
ความอิสระในงาน	5.08	1.13														
1. มีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	5.34	1.21	13	10.66	54	44.26	34	27.87	9	7.38	1	0.82	2	1.64		
2. งานที่ทำไม่เอื้อให้คิดริเริ่มหรือใช้ วิจรรณญาณในการปฏิบัติงานได้ด้วย ตนเอง	3.29	1.82	4	3.28	12	9.84	26	21.31	10	8.20	16	13.12	30	24.59	24	19.67
3. งานที่ท่าเปิดโอกาสให้อิสระที่จะกำหนด วิธีการทำงานของตัวเอง	5.20	1.44	16	13.12	48	39.34	33	27.05	7	5.74	9	7.38	6	4.92	3	2.46

ส่วนที่ 5 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค ระบุว่าความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นไม่ตรงกับบทบาทของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ จึงมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 26.86)

เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค เห็นด้วยมากที่สุดว่าตนเองทำงานร่วมกับกลุ่มงานอื่นมากกว่า 1 กลุ่ม ที่ทำงานค่อนข้างแตกต่างกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.75) รองลงมาคือเมื่อตนเองได้รับมอบหมายงาน แต่ไม่ได้รับกำลังบุคลากรที่จะทำให้งานบรรลุผลแล้วยังต้องปฏิบัติงานในแนวทางที่จริงแล้วควรทำในแนวทางอื่น (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.70 และ 3.42 ตามลำดับ) แต่ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีข้อคิดเห็นว่าตนเองทำสิ่งที่คิดว่าสมควรทำเพื่อได้รับการยอมรับจากคนคนเดียว แต่อีกหลายคนไม่ยอมรับ ต้องเถียงกฎระเบียบและนโยบายเพื่อดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ และได้รับมอบหมายงานโดยขาดทรัพยากรและอุปกรณ์ที่เพียงพอที่จะดำเนินการให้งานเสร็จ น้อยที่สุดตามลำดับ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 2.45 2.89 และ 3.09 ตามลำดับ)

หมายความว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค ระบุว่า ความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้ตนเองคับข้องใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องทำงานกับกลุ่มงานอื่นที่มากกว่า 1 กลุ่ม ที่งานแตกต่างกัน ขาดกำลังคนในการทำงานให้บรรลุผล และต้องทำงานตามแนวทางที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และระดับความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายชื่อ (n=122) (ต่อ)

รายชื่อ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น											
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน ร้อยละ	เห็นด้วย จำนวน ร้อยละ	เห็นด้วยเล็กน้อย จำนวน ร้อยละ	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย จำนวน ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย จำนวน ร้อยละ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน ร้อยละ						
4. ทำงานร่วมกับกลุ่มงานอื่นมากกว่า 1 กลุ่ม ที่ทำงานค่อนข้างแตกต่างกัน	4.75	1.24	40	32.79	41	33.61	24	19.67	7	5.74	8	6.56	2	1.64
5. ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ไปในทิศทาง เดียวกัน จากคนสองคนหรือมากกว่านั้น	3.12	1.55	12	9.84	13	10.66	25	20.49	18	14.75	36	29.51	18	14.75
6. ทำสิ่งที่ดีว่าสมควรทำ เพื่อได้รับการ ยอมรับจากคนคนเดียว แต่อีกหลายคน ไม่ยอมรับ	2.45	1.38	5	4.10	9	7.38	13	10.66	14	11.48	50	40.98	31	25.41
7. ได้รับมอบหมายงานโดยขาดทรัพยากร และอุปกรณ์เพียงพอที่จะดำเนินการ ให้สำเร็จ	3.09	1.51	10	8.20	14	11.48	25	20.49	21	17.21	33	27.05	19	15.57
8. ทำงานหลาย ๆ อย่างที่ไม่จำเป็น	3.40	1.49	11	9.02	21	17.21	28	22.95	22	18.03	27	22.13	13	10.66

ส่วนที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันกับกรมอย่างเหนียวแน่น มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับกรม ผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อกรมอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 98.86)

เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 39.92) รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 31.27) และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันน้อยที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 27.66)

หมายความว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ โดยมีความรู้สึกว่าการควบคุมโรคสามารถเติมเต็มในส่วนที่พวกเขาต้องการได้ ทั้งในด้านประสบการณ์และการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมากที่สุด รองลงมาคือผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง ต้องการที่จะอยู่ในกรมควบคุมโรคต่อไป เนื่องจากตระหนักถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ สุดท้ายที่ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคผูกพันกับองค์กร คือด้านบรรทัดฐานที่ทำให้ผู้บริหารระดับต้นรู้สึกจะอยู่ในองค์กรต่อไปเนื่องจากเชื่อว่ากรมควบคุมโรคมีความถูกต้องและมีจริยธรรม ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อถามที่ผู้บริหารระดับต้นมีความผูกพันมากที่สุดคือด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน เกี่ยวกับกรมมีความหมายที่ยิ่งใหญ่สำหรับผู้บริหารระดับต้นและกรมมีคุณค่าเพียงพอที่ทำให้จงรักภักดี (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 5.13 เท่ากัน) รองลงมาคือด้านจิตใจเช่นเดียวกัน เกี่ยวกับผู้บริหารระดับต้นรู้สึกว่าปัญหาของกรมควบคุมโรคเหมือนปัญหาของตนเอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 5.00)

แต่ข้อถามที่ผู้บริหารระดับต้นไม่ค่อยผูกพันกับกรม ทำให้มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดและรองลงมาคือ ด้านจิตใจเช่นเดียวกัน เกี่ยวกับไม่รู้สึกรผูกพันและไม่เคยรู้สึกเป็นเจ้าของกรมควบคุมโรค (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 2.18 และ 2.33 ตามลำดับ) รองลงมาคือ ด้านการอยู่สืบเนื่อง ข้อถามที่ผู้บริหารระดับต้นผูกพันน้อยคือ แม้มีผลกระทบเพียง 2-3 ที่เกิดขึ้นจากการลาออกก็จะลาออกจากกรมเพราะไม่เหลือทางเลือกอื่นแล้ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 2.55)

โดยสรุปแสดงว่าผู้บริหารระดับต้น ของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับความผูกพันต่อองค์กรแล้วพบว่า ผู้บริหารระดับต้นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมากที่สุด เนื่องจากกรมมีความหมายที่ยิ่งใหญ่และรู้สึกว่าปัญหาของกรมควบคุมโรคก็เหมือนกับปัญหาของตนเอง แต่ยังมีส่วนที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

อยู่คือ ยังมีผู้บริหารระดับต้นที่ไม่รู้สึกผูกพันกับกรมและไม่เคยรู้สึกเป็นเจ้าของกรมควบคุมโรค ในขณะที่ด้านการอยู่สืบเนื่องผู้บริหารระดับต้นมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกผูกพันมากที่สุดคือ ยากมากที่จะออกจากกรมในขณะนี้แม้ว่าต้องการจะลาออกจากกรมก็ตาม ถ้าไม่ได้เสียสละและทุ่มเทให้กับกรมไปมากขนาดนี้อาจคิดไปทำงานที่อื่น และไม่กลัวว่าอาจจะมีอะไรเกิดขึ้นถ้าต้องออกจากงานโดยไม่มียานอื่นรองรับ ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ผู้บริหารระดับต้นของกรมมีความผูกพันในระดับปานกลางน้อยที่สุด แต่ผู้บริหารระดับต้นรู้สึกว่าการมีคุณค่าเพียงพอที่ทำให้จงรักภักดี และขณะนี้จะไม่ลาออกเพราะกรมมีบุญคุณต่อตนเองแต่ยังมีความรู้สึกที่ไม่มีพันธะที่จะต้องอยู่เป็นบุคลากรที่นี่

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้นในภาพรวม และรายด้าน (n=122)

ตัวแปร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร							
	Mean	S.D.	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูง		
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร	98.86	16.11	ช่วงคะแนน 23-68	ช่วงคะแนน 69-114	ช่วงคะแนน 115-161			
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
			3	2.46	98	80.33	21	17.21
รายด้าน	Mean	S.D.	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
			ช่วงคะแนน 8-23	ช่วงคะแนน 24-39	ช่วงคะแนน 40-56			
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	39.92	7.95	5	4.10	46	37.71	71	58.20
รายด้าน	Mean	S.D.	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
			ช่วงคะแนน 9-26	ช่วงคะแนน 27-44	ช่วงคะแนน 45-63			
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง	31.27	8.76	37	30.33	76	62.30	9	7.38
รายด้าน	Mean	S.D.	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
			ช่วงคะแนน 6-17	ช่วงคะแนน 18-29	ช่วงคะแนน 30-42			
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	27.66	7.68	11	9.01	59	48.38	52	42.63

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้นในรายชื่อ (n=122)

ความผูกพันต่อองค์กร รายชื่อ	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น													
			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย							
			อย่างยิ่ง	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ						
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ							
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	4.99	0.99														
(Affective commitment)																
1. มีความสุขมากที่ได้ใช้เวลาที่เหลือ จากงานหลัก ทำงานอื่น ๆ อยู่ภายใน กรมควบคุมโรค	4.62	1.80	16	13.12	31	25.41	32	26.23	6	4.92	17	13.93	11	9.02	9	7.38
2. สนุกที่ได้พูดถึงองค์กรของให้คนอื่น นอกรมควบคุมโรคฟัง	4.75	1.72	15	12.30	36	29.51	29	23.77	13	10.66	12	9.84	9	7.38	8	6.56
3. รู้สึกว่าปัญหาของกรมควบคุมโรคที่ เหมือนปัญหาตนเอง	5.00	1.43	14	11.48	37	30.33	36	29.51	17	13.93	9	7.38	6	4.92	3	2.46
4. คิดว่าสามารถผูกพันกับกรมอื่นได้เช่น เดียวกับที่รู้สึกผูกพันกับกรมควบคุมโรค	4.22	1.74	13	10.66	17	13.93	30	24.59	22	18.03	13	10.66	19	15.57	8	6.56
5. ไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกรม ควบคุมโรค	2.84	2.19	12	9.84	13	10.66	9	7.38	3	2.46	14	11.48	15	12.30	56	45.90

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้นในรายชื่อ (n=122) (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร รายชื่อ	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น													
			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย							
			อย่างยิ่ง	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	อย่างยิ่ง	อย่างยิ่ง						
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
6. ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับกรม	2.18	1.65	2	1.64	8	6.56	7	5.74	5	4.10	12	9.84	25	20.49	63	51.64
7. กรมมีความหมายที่ยิ่งใหญ่สำหรับท่าน	5.13	1.58	28	22.95	31	25.41	25	20.49	17	13.93	13	10.66	5	4.10	3	2.46
8. ท่านไม่เคยมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกรม	2.33	1.58	2	1.64	6	4.92	8	6.66	8	6.66	18	14.75	29	23.77	51	41.80
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment)	3.47	0.97														
9. ไม่กลัวว่าอาจจะมิอะไรเกิดขึ้น ถ้าท่าน ต้องออกจากงานโดยไม่มีงานอื่น รองรับ	3.84	2.14	20	16.39	14	11.48	14	11.48	22	18.03	9	7.38	17	13.93	26	21.31
10. ยากมากที่จะออกจากกรมในขณะนี้ แม้ว่าต้องการจะออกก็ตาม	4.00	1.97	16	13.12	15	12.30	23	18.85	20	16.39	13	10.66	17	13.93	18	14.75
11. ชีวิตยุ่งยากมาก ถ้าตัดสินใจลาออกจาก กรมในขณะนี้	3.72	2.03	15	12.30	13	10.66	17	13.93	23	18.85	12	9.84	17	13.93	25	20.49

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้นในรายชื่อ (n=122) (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อองค์กร รายชื่อ	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น													
			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย							
			อย่างยิ่ง	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เห็นใจ	เล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	อย่างยิ่ง						
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
12. ไม่คิดว่าจะเสียหายมากมายหากจะลาออกจากกรมในอนาคตอันใกล้นี้	3.82	1.92	12	9.84	17	13.93	18	14.75	23	18.85	12	9.84	23	18.85	17	13.93
13. ปัจจุบันที่ยังทำงานอยู่เนื่องจากความจำเป็นมากกว่าความต้องการ	2.95	1.92	5	4.10	11	9.02	15	12.30	18	14.75	9	7.38	21	17.21	43	35.25
14. เชื่อว่าถ้ามีทางเลือกเพียงเล็กน้อยจะลาออก	3.15	1.97	12	9.84	8	6.56	8	6.56	23	18.85	10	8.20	30	24.59	31	25.41
15. แม้มีผลกระทบทางลบเพียง 2-3 อย่างที่เกิดขึ้นจากการลาออก เพราะไม่เห็นช่องทางเลือกอื่นแล้ว	2.55	1.39	1	0.82	1	0.82	4	3.28	36	29.51	14	11.48	27	22.13	39	31.97
16. หนึ่งในเหตุผลหลักที่ยังคงอยู่คือ การลาออกต้องสละผลประโยชน์อย่าง ซึ่งอาจไม่ได้รับจากที่อื่นเหมือนที่นี่	2.67	1.76	4	3.28	6	4.92	10	8.20	22	18.03	12	9.84	20	16.39	48	39.34

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้นในรายชื่อ (n=122) (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร รายชื่อ	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น													
			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย							
			อย่างยิ่ง	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	เล็กน้อย	อย่างยิ่ง						
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
17. ถ้าไม่ได้เสียสละและทุ่มเทให้กับกรม ไปมากขนาดนี้ อาจคิดไปทำงานที่อื่น	3.87	1.92	13	10.66	14	11.48	20	16.39	30	24.59	8	6.56	17	13.93	20	16.39
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)	4.61	1.28														
18. ไม่รู้สึกมีพันธะที่จะต้องคงอยู่เป็น บุคลากรที่นี่	3.07	1.81	3	2.46	13	10.66	17	13.93	16	13.12	11	9.02	32	26.23	30	24.59
19. แม้ว่าจะได้ผลประโยชน์ที่ดีกว่าก็ไม่ คิดที่จะลาออกในขณะนี้	4.59	1.94	26	21.31	24	19.68	15	12.30	24	19.67	8	6.56	15	12.30	10	8.20
20. จะรู้สึกผิดหวังถ้าลาออกจากตอนนี้	3.78	1.92	11	9.02	18	14.75	14	11.48	29	23.77	12	9.84	17	13.93	21	17.21
21. กรมมีคุณค่าเพียงพอที่ทำให้จงรักภักดี	5.13	1.46	25	20.49	29	23.77	29	23.77	26	21.31	5	4.10	6	4.92	2	1.64
22. ขณะนี้จะไม่ลาออกเพราะรู้สึกว่าการ นี้มีบุญคุณ	4.80	1.80	27	22.13	24	19.67	23	18.85	17	13.93	13	10.66	13	10.66	5	4.10
23. เป็นหนี้บุญคุณกรม	4.40	1.88	21	17.21	17	13.93	24	19.67	26	21.31	9	7.38	13	10.66	12	9.84

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดี (Loyalty) การเพิกเฉย (Neglect) กับความคิดเห็นต่อความอิสระในงาน ความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีกับองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$)

หมายความว่า ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.30, p < 0.01$)

หมายความว่า ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

หมายความว่า ค่าตอบแทนไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กร ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$)

หมายความว่า ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.51, p < 0.01$)

หมายความว่า ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = 0.40, p < 0.01$)

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.43, p < 0.01$)

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 8 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 9 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = -0.27, p < 0.01$)

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

สมมติฐานที่ 10 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.32, p < 0.01$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 10

สมมติฐานที่ 11 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = -0.35, p < 0.01$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรลดลงด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 11

สมมติฐานที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.19, p < 0.05$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 12

สมมติฐานที่ 13 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

ตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.37, p < 0.01$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 13

สรุปบทที่ 4 การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ทำการวิจัยในผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถาม 170 ฉบับ ได้รับการตอบกลับที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.76 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 อายุระหว่าง 46-50 ปี มากที่สุดรองลงมาคืออายุ 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 23.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 69 คน รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และ 32.8 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และ 37.7 ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่าพบว่าในภาพรวมผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 77.29) ทางด้านพบว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข มีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานทางด้าน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง 2 ด้านคือ ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานโดยการแสดงความคิดเห็น (Voice) สูงที่สุด รองลงมาคือ การแสดงออกด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 28.54 และ 26.12 ตามลำดับ) โดยการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการคิดที่จะลาออกและการเพิกเฉยต่อองค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำทั้งสองพฤติกรรม ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมมีความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 9.04) ความอิสระในงาน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 15.25) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค รับรู้ถึงความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นไม่ตรงกับบทบาทของตนเองทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ จึงมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 26.86) ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันกับกรมอย่างเหนียวแน่น มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับกรม ผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อกรมอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 98.86)

เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 39.92) รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 31.27) และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันน้อยที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 27.66) **สมมติฐานที่ 1** คำตอบแทนมีความสัมพันธ์

ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.30, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 2** ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 3** ค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค **สมมติฐานที่ 4** ความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 5** ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.51, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 6** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = 0.40, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 7** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.43, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 8** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น **สมมติฐานที่ 9** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = -0.27, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 10** ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.32, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 11** ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = -0.35, p < 0.01$) **สมมติฐานที่ 12** ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.19, p < 0.05$) **สมมติฐานที่ 13** ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.37, p < 0.01$) ซึ่งผู้วิจัยนำผลการวิจัยที่ได้จากบทที่ 4 ไปใช้ในการอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้นกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นการวิจัยอธิบาย (Explanatory Research) โดยใช้วิธีการสำรวจเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และตัวแปร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

อภิปรายผลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26$, $p < 0.01$)

หมายความว่า ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่องค์กรจ่ายให้กับตน เกิดจากการที่ทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตั้งพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจในกรมควบคุมโรคในขบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และคิดว่าทำดีที่สุดแล้วทุกอย่างจะต้องออกดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brain P Niehof, Robert H

Moorman, Gerald Blakely, Jack Fuller, 2001 (42) ได้ศึกษาการจูงใจของพนักงานในระดับหัวหน้างานและปฏิกิริยาตอบสนองต่อการรับรู้ค่าตอบแทน พบว่าการได้รับแรงจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ดีมีทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.30$, $p < 0.01$)

หมายความว่า ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่องค์กรจ่ายให้กับตน เกิดจากการที่ทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ก็จะทำให้ความสนใจต่อการมองหางานอื่นที่คล้ายกับงานเดิมลดลง และลดความสนใจที่จะมองหาประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้ ความคิดที่จะเปลี่ยนงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mobley (1977) (29) กล่าวว่าเมื่อบุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน บุคคลนั้นก็เริ่มมีความคิดที่จะลาออก แสวงหาทางเลือกใหม่โดยการเปรียบเทียบผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ เช่น วันพักร้อน โบนัส เบี้ยบานาญ สวัสดิการ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าทางเลือกใหม่เป็นที่น่าพอใจมากกว่า ก็จะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะลาออก แสดงให้เห็นว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่บุคคลนำมาใช้ในการพิจารณาการลาออก โดยพบว่านโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าหากพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือหลักการจ่ายค่าตอบแทนร่วมกับหน่วยงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทน และลดพฤติกรรมการลาออกได้ Soo-Young Lee, Andrew B Whitford (2007) (36) พนักงานในระดับหัวหน้างานจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อย เมื่อพวกเขาได้รับค่าตอบแทนอย่างพึงพอใจ Yi LI, Tingting WANG (1999) (39) ได้ศึกษาผลกระทบของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อการแสดงออกของพนักงาน พบว่า การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจพนักงานจะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่าค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

หมายความว่า ค่าตอบแทนไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กร ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

ค่าตอบแทนไม่มีผลต่อการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น อาจจะเป็นเนื่องจากการที่ผู้บริหารระดับต้นตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรที่แสดงออกโดยมีพฤติกรรมเช่น การขาดงาน การมาสาย การไม่เอาใจใส่งาน การขาดประชุม เป็นต้น ซึ่งสาเหตุอาจจะไม่ได้มาจากเรื่องค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวอาจมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi LI, Tingting WANG (1999) (39) การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจพนักงานจะมีผลต่อการเพิกเฉยต่อองค์กรน้อยลงในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$)

หมายความว่า ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากรับรู้ที่ตนเองสามารถคิด วางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมาย พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจในกรมควบคุมโรคในขบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรอคอยว่าท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะต้องออกดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alison Davis-Blake, Joseph P Broschak, Elizabeth George (2003) (47) ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีอิสระในงานเพิ่มมากขึ้น พัชรินทร์ รอดพยัคฆ์ (2545) (48) ความมีอิสระในการทำงาน และความสามารถในการควบคุมงานเพิ่มขึ้นทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) ได้ทำการศึกษาในพนักงานบริษัทจำนวน 159 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์

พบว่าพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มากขึ้นก็จะมีความรู้สึกอิสระในงาน (Autonomy) เพิ่มขึ้นไปด้วย

สมมติฐานที่ 5 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออก จากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจาก
องค์กร ($r = -0.51, p < 0.01$)

หมายความว่า ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค
ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง ซึ่งสนับสนุน
สมมติฐานที่ 5

ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนอง
ต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง เนื่องจากเมื่อผู้บริหาร
ระดับต้นรับรู้ว่าคุณเองสามารถคิด วางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย ก็
จะทำให้ความสนใจต่อการมองหางานอื่นที่คล้ายกับงานเดิมลดลง และลดความสนใจที่จะมองหา
ประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus,
Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) ได้ทำการศึกษาในพนักงานบริษัทจำนวน 159 คน ใน
ประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่าพนักงานที่มีความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้มีความคิดที่จะ
ลาออกจากองค์กรน้อยลง ($r = -0.34, p < 0.01$)

สมมติฐานที่ 6 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะ ลาออกของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออก
จากองค์กร ($r = 0.40, p < 0.01$)

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรม
ควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น
ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมี
การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก
ผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิด
ความรู้สึกกับข้องใจ ก็มีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนงานจนกระทั่งตั้งใจที่จะไปอยู่ที่อื่น สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มาก ก็มีความคิดที่จะลาออก (Exit) ($r = 0.39, p < 0.01$) มากตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 7 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.43, p < 0.01$)

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกกับข้องใจ พวกเขาจะสนใจงานน้อยลง ใส่ความพยายามลงไปในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และลาป่วยโดยไม่จำเป็นเพราะเบื่อหน่ายงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มาก มีความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ($r = 0.32, p < 0.01$) มากตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 8 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 8

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่ทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกกับข้องใจ พวกเขาอาจจะคิดว่าการแสดงความคิดเห็นของพวกเขาไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อกรมอีกต่อไป จึงแสดงออกด้านอื่นเช่นการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กรลดลงและสุดท้ายก็อาจจะมีความคิดที่จะลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38)

สมมติฐานที่ 9 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = -0.27, p < 0.01$)

หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้การแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตนทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาจะไม่ไว้วางใจในกระบวนการตัดสินใจของกรมและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของกรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มากพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ($r = -0.25, p < 0.01$) น้อยลงไปด้วย

สมมติฐานที่ 10 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.32, p < 0.01$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 10

ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง เนื่องจากรู้สึกว่างค์กรสามารถเติมเต็มในส่วนของการต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พวกเขาไม่สนใจที่จะมองหางานใหม่ตามหน้าหนังสือพิมพ์หรือประกาศรับสมัครงาน หรือคิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงานไปอยู่หน่วยงานอื่น สอดคล้องกับ Wright, P M, Gardner, T & Moynihan, L (2008) (59) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง

สมมติฐานที่ 11 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = -0.35, p < 0.01$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรลดลงด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 11

ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรลดลง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นรู้สึกว่าการสามารถเติมเต็มในส่วนของการต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พวกเขามาทำงานสายน้อยลงขาดประชุมบ่อยลง และใส่ความพยายามลงไปในงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Meyer et al (1997) (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเพิกเฉยต่อองค์กร สอดคล้องกับ Hackett, Bycio & Hausdorf (1994) (56) ทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการขาดงาน

สมมติฐานที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.19, p < 0.05$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 12

ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น ทำให้การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ เมื่อคิดว่าที่อยู่ในกรมตนเองได้รับประโยชน์มากกว่าที่จะขาดงานบ่อยลง มาสายบ่อยลง ใส่ใจในงานที่ทำอยู่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hirschman (1970) (31) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเพิกเฉยต่อองค์กร Meyer et al (1997) (2) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเพิกเฉยต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 13 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.37, p < 0.01$)

หมายความว่า ถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 13

ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย เนื่องจากเชื่อว่าองค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม ก็จะแสดงออกโดยการรอกอย่ว่าทุกอย่างจะดี เชื่อในกระบวนการการตัดสินใจ การแก้ปัญหาของกรมว่าสุดท้ายต้องออกมาดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yannis Markovits (2011) (57) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มพนักงานจำนวน 646 คน จาก 12 บริษัท ในเมืองเทซาโลนิกิ ประเทศกรีซ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.58, p < 0.01$) Aqal Amin Khattak, Sonia Sethi (2012) (58) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีผลบวกทางจิตวิทยาต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาในกลุ่มของพนักงานจากองค์กรทั้งรัฐและเอกชนจำนวน 100 คน ในเมืองโคฮาห์ ประเทศปากีสถาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.99, p < 0.01$)

สรุปบทที่ 5 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย โดยผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 2 4 5 6 7 9 11 12 และ 13 สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่องค์กรจ่ายให้กับตน เกิดจากการที่ทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตั้งพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจในกรมควบคุมโรค ในขบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และคิดว่าท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะต้องออกดีสมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่องค์กร

จ่ายให้กับตน เกิดจากการที่ทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ก็จะทำให้ความสนใจต่อการมองหางานอื่นที่คล้ายกับงานเดิมลดลง และลดความสนใจที่จะมองหาประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้ ความคิดที่จะเปลี่ยนงานลดลง **สมมติฐานที่ 4** ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากรับรู้ว่าคุณค่าตนเองสามารถคิด วางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมาย พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจในกรมควบคุมโรคในขบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรอคอยว่าท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะต้องออกดี **สมมติฐานที่ 5** ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรับรู้ว่าคุณค่าตนเองสามารถคิด วางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมาย ก็จะทำให้ความสนใจต่อการมองหางานอื่นที่คล้ายกับงานเดิมลดลง และลดความสนใจที่จะมองหาประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้

สำหรับ**สมมติฐานที่ 6** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ก็มีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนงานจนกระทั่งตั้งใจที่จะไปอยู่ที่อื่น **สมมติฐานที่ 7** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาจะสนใจงานน้อยลง ใส่ความพยายามลงไปในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และลาป่วยโดยไม่จำเป็นเพราะเบื่อหน่ายงาน **สมมติฐานที่ 9** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้การแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาจะไม่ไว้วางใจในกระบวนการตัดสินใจของกรมและการแก้ปัญหาต่างๆของกรม **สมมติฐานที่ 11** ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรลดลง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นรู้สึกว่าคุณค่าสามารถเติมเต็มในส่วนของคุณค่าความต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พวกเขามาทำงานสายน้อยลง ขาด

ประชุมบ่อยลง และใส่ความพยายามลงไปในงานมากขึ้น **สมมติฐานที่ 12** ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ เมื่อคิดว่าที่อยู่ในกรมตนเองได้รับประโยชน์มากกว่าที่จะขาดงานบ่อยลง มาสายบ่อยลง ใส่ใจในงานที่ทำอยู่มากขึ้น **สมมติฐานที่ 13** ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น เนื่องจากเชื่อใจว่าองค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม ก็จะแสดงออกโดยการรอกอย่ว่าทุกอย่างจะดี เชื่อในกระบวนการการตัดสินใจ การแก้ปัญหาของกรมว่าสุดท้ายต้องออกมาดี

สำหรับผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 8 และ 10 สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนไม่มีผลต่อการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น อาจจะเนื่องจากการที่ผู้บริหารระดับต้นตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรที่แสดงออกโดยมีพฤติกรรม เช่น การขาดงาน การมาสาย การไม่เอาใจใส่ในงาน การขาดประชุม เป็นต้น ซึ่งสาเหตุอาจจะไม่ได้มาจากเรื่องค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวอาจมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย **สมมติฐานที่ 8** ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่ทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ด้วยการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาอาจจะคิดว่าการแสดงความคิดเห็นของพวกเขาไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อกรมอีกต่อไป จึงแสดงออกด้านอื่นเช่นการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กรลดลงและสุดท้ายก็อาจจะมีความคิดที่จะลาออกได้ **สมมติฐานที่ 10** ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง เนื่องจากรู้สึกว่างค์กรสามารถเติมเต็มในส่วนของการต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พวกเขาไม่สนใจที่จะมองหางานใหม่ตามหน้าหนังสือพิมพ์หรือประกาศรับสมัครงาน หรือคิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงานไปอยู่หน่วยงานอื่น

จากผลการวิจัยในบทที่ 4 และการอภิปรายผลในบทที่ 5 ผู้วิจัยนำไปสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในบทที่ 6 ต่อไป เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป และผู้ที่สนใจได้ใช้เป็นแนวทางการศึกษาต่อไปในเชิงลึก

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มาจากปัญหาการวิจัยที่พบคือความไม่พึงพอใจในงานที่มีสาเหตุมาจากเรื่องของการปรับเปลี่ยนจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือพี.ซี. มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่ง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรคทำให้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร มีสมมติฐาน 13 ข้อ ผู้วิจัยแสดงความสัมพันธ์ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 ตัวแบบ คือ ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเพิกเฉยต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยนำตัวแปรที่ได้ไปทบทวนวรรณกรรม ดำเนินการวิจัย กำหนดประชากร และสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับต้นจำนวน 235 คน ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 146 คน จาก 22 หน่วยงาน 12 สำนัก 2 สถาบัน สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรและกลุ่มประชากรมีขนาดเล็ก (51) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) แบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่มหลัก อ้างอิงตามโครงสร้างของกรมโครงสร้างกรมควบคุมโรค และทำการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยสุ่มหน่วยงานย่อยภายใน 4 กลุ่มโครงสร้างมาประมาณ 70% ของแต่ละกลุ่ม ใช้วิธีการจับฉลาก เมื่อทำการสุ่มออกมาแล้วจะได้หน่วยงานในแต่ละกลุ่มตามโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็นทั้งหมด 6 ส่วนแบบสอบถามความคิดเห็นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานจำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบ Likert scale (Hagedoorn and colleagues, 1999) (38) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน (Compensation) ที่ได้รับในปัจจุบัน เป็นคำถามปลายปิดจำนวน 2 ข้อ แบบ Likert scale (J Richard Hackman, Greg R Oldham, 1979: 278-306) (18) แบบสอบถามความคิดเห็นความอิสระในงาน (Job autonomy) เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ แบบ Likert scale

(J Richard Hackman, Greg R Oldham, 1979: 278-306) (18) แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) เป็นคำถามปลายปิด แบบ Likert scale (Rizzo et al, 1970) (53) แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) เป็นคำถามปลายปิด แบบ Likert scale (John P Meyer, Natalie J Allen, 1997: 118-119) (2)

การตรวจสอบความตรง (Valid) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไข ด้านความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษา และความถูกต้องของเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นผู้วิจัยนำมาแก้ไขให้ถูกต้องตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแนะนำ การหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารระดับต้นของกรมอนามัย กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือพบว่า แบบสอบถามความคิดเห็นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความคิดที่จะลาออก (Exit) ได้ค่า แอลฟา = 0.93 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการแสดงความคิดเห็น (Voice) ได้ค่า แอลฟา = 0.81 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความจงรักภักดี (Loyalty) ได้ค่า แอลฟา = 0.91 ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเพิกเฉย (Neglect) ได้ค่าแอลฟา = 0.78 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ได้ค่า แอลฟา = 0.98 แบบสอบถามความอิสระในงาน ได้ค่า แอลฟา = 0.45 แบบสอบถามความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ได้ค่า แอลฟา = 0.79 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) มีจำนวน 8 ข้อ ได้ค่า แอลฟา = 0.31 หลังการทดสอบเครื่องมือผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อถามบางข้อเพื่อให้ภาษากระชับและเข้าใจง่าย โดยค่าแอลฟาหลังจากปรับแล้ว มีค่าเท่ากับ 0.71 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment) มีจำนวน 9 ข้อ ได้ค่า แอลฟา = 0.75 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) มีจำนวน 6 ข้อ ได้ค่า แอลฟา = 0.76

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยขอจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์จากฝ่ายพิจารณาจริยธรรม กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยติดต่อกับผู้ประสานงาน ที่เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เข้าไปเก็บข้อมูลทั้งหน่วยงานส่วนกลางและสำนักงานป้องกันและควบคุมโรค เพื่อเป็นตัวแทนผู้วิจัยในการให้ข้อมูลกับอาสาสมัครและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2556 ได้รับแบบสอบถามกลับ 125 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.42 มีความสมบูรณ์สามารถไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 122 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 69.71

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 6 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน ค่าเฉลี่ย (Mean: M) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 การแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ตอนที่ 3 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ตอนที่ 3 ความอิสระในงาน ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 การแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ตอนที่ 3 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ตอนที่ 3 ความอิสระในงาน ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึง สมมติฐานที่ 6

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 อายุระหว่าง 46-50 ปี มากที่สุดรองลงมาคืออายุ 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 23.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 69 คน รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และ 32.8 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และ 37.7 ตามลำดับ

การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น ในภาพรวมผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 77.29) รายงาน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข มีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานรายงาน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง 2 ด้าน คือ ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานโดยการแสดงความคิดเห็น สูงที่สุด รองลงมาคือ การแสดงออกด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 28.54 และ 26.12 ตามลำดับ) โดยการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้านการคิดที่จะลาออกและการเพิกเฉยต่อองค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำทั้งสองพฤติกรรม

ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 9.04)

ความอิสระในงาน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 15.25)

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค รู้สึกว่าความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นไม่ตรงกับบทบาทของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ จึงมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 26.86)

ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันกับกรมอย่างเหนียวแน่น มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับกรม ผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อกรมอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 98.86) รายด้าน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 39.92) รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 31.27) และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันน้อยที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 27.66)

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$)

หมายความว่าค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.30, p < 0.01$)

หมายความว่าค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

หมายความว่าค่าตอบแทนไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กร ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$)

หมายความว่าความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.51, p < 0.01$)

หมายความว่าความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = 0.40, p < 0.01$)

หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.43, p < 0.01$)

หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 8 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น

หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 9 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = -0.27, p < 0.01$)

หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

สมมติฐานที่ 10 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.32, p < 0.01$)

หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 10

สมมติฐานที่ 11 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = -0.35, p < 0.01$)

หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรลดลงด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 11

สมมติฐานที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.19, p < 0.05$)

หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 12

สมมติฐานที่ 13 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

ตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.37, p < 0.01$)

หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 13

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย อธิปไตยกรรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1.1 การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของกรมควบคุมโรค ที่มีผลกระทบต่อผู้บริหารระดับต้นภายในกรมควบคุมโรค ทั้งด้านการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและการให้รางวัลต่าง ๆ ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปควรให้ผู้บริหารระดับต้นเข้าไปมีส่วนร่วมในการคิดหาแนวทางในการกำหนดนโยบายที่ตัดสินใจร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย

1.2 ควรเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น มีโอกาสคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ภายในเขตของตนเองอย่างเต็มที่ ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องของการให้คำปรึกษา และการสนับสนุนในเรื่องกำลังคนและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ อธิปไตยกรรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

สนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคเข้ารับการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการออกแบบงาน เพื่อให้ได้คุณลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น การขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ อธิปไตยกรรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

3.1 ควรจัดให้มีการบริหารงานโดยใช้การเดิน (Management Walking Around) คือที่ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปในกรมควบคุมโรค ต้องเข้าไปเยี่ยมชมสถานที่ทำงานจริงของผู้ปฏิบัติงาน ให้เห็นสภาพจริงและช่วยแก้ปัญหาในสถานที่จริง ๆ เช่น จัดการเยี่ยมฝ่ายต่าง ๆ ตามวาระ เช่น ช่วงที่มีการตรวจเยี่ยมภายใน เพื่อรับฟังปัญหาของแต่ละฝ่าย เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน และเป็นการสร้างความผูกพันกัน

3.2 ผู้บริหารที่สูงขึ้นไป ควรออกแบบงานให้มีความเรียบง่าย โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจงเพื่อลดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

3.3 ผู้บริหารที่สูงขึ้นไป ควรออกแบบคุณลักษณะของงาน ที่ไม่ระบุวิธีการอย่างตายตัว เพื่อไม่ไปจำกัดความคิดริเริ่มของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถมีอิสระตัดสินใจปฏิบัติงานด้วยตัวเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้ได้ผลการตอบกลับของแบบสอบถามก่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจจะเป็นที่วิธีการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลนี้ผู้วิจัยใช้ตัวแทนเป็นผู้เก็บแบบสอบถามและที่มีข้อจำกัดที่ต้องเป็นไปตามระบบของหน่วยงานราชการ ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปควรวางแผนการเก็บข้อมูล เช่น ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามเองเพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ค่อนข้างต่ำ

2. ขยายขอบเขตของการศึกษาในปีวิจัยอื่นที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน เช่นในเรื่องความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การลาออก และการขาดงานลดลง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
กระทรวงสาธารณสุข

FACTORS AFFECTING TO JOB DISSATISFACTION RESPONSE OF THE FIRST LINE
MANAGER, BUREAU OF DISEASE CONTROL, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

จิรวรรณ เอกอุ 5336838 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ภูษิตา อินทรประสงค์, พบ.ค.(การบริหารการพัฒนา), จุฑาธิป
ศีลบุตร, ปร.ค.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ในการส่งเสริม
กระบวนการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายภายในและระหว่างประเทศในการผลิตและพัฒนา
ผู้เชี่ยวชาญองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เครื่องมือ กฎหมายการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัย
สุขภาพ รวมทั้งการบริการเฉพาะที่ได้มาตรฐานสากล (1) เป็นหนึ่งในหน่วยงานราชการที่ได้
ดำเนินการเพื่อตอบสนองนโยบายการเปลี่ยนแปลงจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือพี.ซี. มาเป็นระบบ
กลุ่มตำแหน่ง เริ่มมีการดำเนินการตั้งแต่ปี 2551 จนมาถึงปี 2553 ถึงมีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเต็ม
รูปแบบ การเปลี่ยนแปลงจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือพี.ซี.มาเป็น ระบบกลุ่มตำแหน่ง ที่ต้อง
เป็นไปพร้อมกับการสร้างความเข้าใจไปพร้อมกัน เนื่องจากการนำระบบกลุ่มตำแหน่งเข้ามาใช้นั้น
จะต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายด้าน ทั้งการนำระบบ “สมรรถนะ” และ “การประเมินผลงาน” อย่าง
แท้จริงมาใช้ในการบริหารผลงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งสองเรื่องต้องดำเนินไปควบคู่กับการเปลี่ยนแปลง
ระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ นำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้มข้นมาก
ขึ้นมาใช้ในการติดตามผลงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีผลงานที่ชัดเจน สามารถวัดได้ รวมทั้งการ
ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง สิ่งหนึ่งที่ตามมาจากการเปลี่ยนแปลงย่อมจะมีทั้งส่วนที่พอใจและไม่พอใจ

Oldham et al (1976) (18) กล่าวถึงลักษณะงานที่ดีจะเป็นเหมือนแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำให้รู้สึกอยากทำงานให้บรรลุเป้าหมายเพราะผลงานที่ดีเป็นเสมือนรางวัลให้กับบุคลากร โดยการออกแบบงาน (Design of Work) ที่ดีมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจภายในต่อการปฏิบัติงานสูงขึ้น การปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น การขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

จากเหตุผลในเรื่องของการปรับเปลี่ยนจากระบบจำแนกตำแหน่งหรือพี.ซี. มาเป็นระบบกลุ่มตำแหน่ง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรคทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) และการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ของเจ้าหน้าที่ในระดับผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่มีต่อปัจจัย ค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ผลที่ได้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้เกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อ

ค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร

วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อ

1. วัดระดับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน 4 ตัวแบบ ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
2. วัดระดับความพึงพอใจค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
3. วัดระดับความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค ต่อความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ กับ การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

สมมติฐาน

1. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
2. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
3. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
4. ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
5. ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
6. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออก ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
7. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
8. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
9. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
10. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
11. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

12. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

13. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

Hall, Schneider & Nygren (1970) (6) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ กระบวนการที่เป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น ดังนั้นความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitude Commitment) จึงเป็นการแสดงถึงสถานะที่แต่ละบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้

Koch & Steers (1978) (7) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญและสามารถทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของบุคลากรภายในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเพียงอย่างเดียว เพราะความผูกพันเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรสะท้อนให้เห็นผลโดยทั่วไปที่สมาชิกในองค์กรตอบสนององค์กรโดยส่วนรวม แต่ความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองของบุคคลเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงรวมไว้ทั้งค่านิยม และเป้าหมายขององค์กรเอาไว้ด้วย ขณะเดียวกันที่ความพึงพอใจจะเน้นแค่สภาพแวดล้อมของงานเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น

Kidron (1978) (8) ความผูกพันที่คำนวณได้ (Calculative Commitment) คือ ความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าพนักงานมีความยินยอมที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ จากองค์กร โดยพนักงานจะออกจากองค์กรเมื่อเขาเห็นว่ารางวัลที่องค์กรได้มอบให้ นั้นไม่มีความเหมาะสมกับความพยายามที่พนักงานได้ลงแรงทำงานอีกต่อไปแล้ว ซึ่งจะเห็นว่า ความผูกพันที่คำนวณได้มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับความผูกพันทางความรู้สึกอีกด้วย เช่นเมื่อรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้ไม่มีความเหมาะสมหรือไม่มีความเป็นธรรม ก็จะเกิดความรู้สึกเห็นห่างหรือไม่ผูกพัน

Allen and Meyer (1997) (2) อธิบายความหมายของ Calculative Commitment ว่าเป็น ความผูกพันในลักษณะที่จะยังคงรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้ トラบใดที่ยังได้รับผลประโยชน์ตอบแทนในสิ่งที่ลงทุนลงแรงไป

Johnson, Gustafsson and Roos (2006) (9) ศึกษาความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความโกรธต่อระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (Calculative Commitment) พบว่า ถ้ามีระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (Calculative Commitment) ก็จะช่วยลดความไม่พอใจของบุคคลได้และเพิ่มระดับของความสัมพันธ์ให้ยังคงอยู่ต่อไปได้

Zeelenberg & Pieter (2004) (10) การที่บุคคลมีการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งต้องสูญเสียไปกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เราเรียกความผูกพันแบบนี้ว่าเป็น ความผูกพันต่อองค์กรที่คำนวณได้ (Calculative Commitment)

Porter (1979) (11) กล่าวถึงความผูกพันทางทัศนคติว่าเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะอยู่กับองค์กรและมีความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลตามมาในด้านการแสดงออกทางพฤติกรรม คือ เมื่อมีความผูกพันทางด้านทัศนคติที่อยู่ในระดับสูงก็จะแสดงออกในการมีส่วนร่วมกับองค์กร ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและการช่วยขององค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Mayer and Allen (1997) (2) ซึ่งเป็นแนวคิดที่นำเสนอความผูกพันในองค์กรที่เป็นลักษณะที่ตรงตามลักษณะขององค์กรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา คือ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ผูกพันกับองค์กรอย่างเหนียวแน่น ทางด้านค่านิยม เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร ผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่างค์กรสามารถเติมเต็มในส่วนของความต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์และการสนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ความผูกพันด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานต้องการที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป เนื่องจากตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปเนื่องจาก เชื่อใจว่างค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

ความขัดแย้งในบทบาทของเจ้าของตำแหน่ง (Job incumbent role conflict) ที่บุคคลรับรู้ต่อการคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับ และต้องการให้การรับรู้และการคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตนนั้นสอดคล้องกับที่บุคคลอื่นรับรู้ ถ้าสิ่งที่คาดหวังไม่ตรงกันหรือไม่สอดคล้องกัน บุคคลนั้นก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในตำแหน่งของตนเองได้ เช่น มาตรฐานของบุคคลผู้เป็นเจ้าของตำแหน่ง หรือค่านิยมอาจจะขัดแย้งอาจจะขัดแย้งกับพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลบุคคลนั้นมีความกดดัน เกิดความรู้สึกไม่พอใจ และจะปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (15)

ความขัดแย้งของบทบาทเป็นผลมาจากความต้องการบทบาทที่ไม่สอดคล้องกัน ภายในกรณีบางอย่างพฤติกรรมที่ต้องการในบทบาทอย่างหนึ่งอาจจะมีความขัดแย้งกัน หรืออาจเกิดจากที่บุคคลหนึ่งต้องอยู่ในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันให้ทำตามความต้องการที่แตกต่างและไม่สอดคล้องกัน ซึ่งโดยมากจะพบในผู้บริหารระดับกลางที่อยู่ตรงกลางระหว่างผู้บริหารระดับต้นกับผู้บริหารระดับสูง ความขัดแย้งของบทบาทไม่เพียงแต่จะทำให้ความเครียดสูงขึ้นและลดความพอใจในงานลงเท่านั้น แต่จะทำให้ลาหยจะทำลายความเชื่อมั่นและความเคารพต่อบุคคลที่ใช้แรงกดดันความขัดแย้งของบทบาทด้วย การหลบหนีทางร่างกายและจิตใจจะส่งผลให้เกิดการขาดงาน มาสายของพนักงานซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ (5)

Rizzo et.al (1970) (16) ศึกษาวิจัยหลายเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งของบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน และการปฏิบัติงานซึ่งสรุปได้ว่า ความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความไม่สบายใจ

สรุปความหมายของ ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกกับข้องใจ

ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)

Oldham et al (1976) (18) กล่าวถึงความอิสระในงาน (Job autonomy) ว่าเป็นส่วนหนึ่งในคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ที่มีส่วนจูงใจในการปฏิบัติงาน และได้ให้ความหมายของความอิสระในงาน (Job autonomy) หมายถึงระดับของงานที่ทำให้มีอิสระบางส่วนในการคิดวางแผนงานและออกแบบกระบวนการในการทำงาน เมื่อพนักงานรู้สึกมีความอิสระในงานมากขึ้นพวกเขาก็จะมีความพยายามในการทำงาน ความคิดริเริ่มใหม่ๆ และการตัดสินใจที่มากขึ้น และยังทำ

ให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่มากขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

Karasek (1979) (19) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความอิสระในงานมากจะมีความพึงพอใจในงานด้วยมาก Oldham & Cummings (1996) (20) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความอิสระในงานมากจะมีความเครียดทางด้านจิตใจน้อย Abraham (2000) (21) จากการศึกษาพบว่าความฉลาดทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยมีตัวแปรกลางคือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต้องเป็นสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้พนักงานมีอิสระในการคิดและตัดสินใจในงาน พนักงานที่มีอิสระในงานมากจะมีอารมณ์ที่มั่นคง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอิสระในงานน้อย

Vroom (1964) (22) ความมีอิสระในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกิดจากความคาดหวังของพนักงานในงานที่ทำอยู่ ว่าตัวเองสามารถมีอิสระในสิ่งที่ทำมากน้อยแค่ไหนและอย่างไร โดยแต่ละคนมีความคาดหวังแตกต่างกันออกไป Ross & Zander (1957) (23) พนักงานที่คาดหวังในอำนาจและความรับผิดชอบในงานในระดับที่สูงก่อนเข้าทำงาน หลังจากทำงานไปแล้วรับรู้ว่าจะได้รับอำนาจและความรับผิดชอบในงานในระดับที่ต่ำกว่าที่คาดหวังเอาไว้ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และเกิดอัตราการลาออกที่สูงขึ้น

สรุปความหมายของความอิสระในงาน (Job autonomy) หมายถึง ความอิสระในการคิด การวางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมาย

ค่าตอบแทน (Compensation)

Oldham et al (1976) (18) ได้สรุปรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นไปได้ ต้องอาศัยปัจจัย 2 ประการ ดังนี้

1. ระดับการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมวัดตามผลงานที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าวัดแค่ปริมาณของผลงานอาจไม่ใช่การวัดที่เหมาะสม จึงแนะนำให้วัดที่คุณภาพของผลงานมากกว่าการวัดที่ปริมาณ และวิธีที่ใช้ในการวัดผลงานควรจะเป็นวิธีที่ทั้งหัวหน้างานและพนักงานเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม

2. ระดับความไว้วางใจกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าจะระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่พวกเขาได้รับอยู่ถูกควบคุมและบงการโดยหัวหน้างาน เช่นอาจทำให้เกิดความระแวงสงสัย

Gomez Belkin and Cardy (2004) (25) ค่าตอบแทนรวมเป็นปริมาณรางวัลที่พนักงานได้รับสำหรับการทำงานให้กับองค์กร

Milkovich and Newman (2005) (26) ค่าตอบแทน หมายถึง รูปแบบค่าตอบแทนทางการเงิน การบริการและผลประโยชน์อื่น ๆ ทุกรูปแบบที่พนักงานได้รับและสัมผัสได้โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงานกับพนักงาน ค่าตอบแทนเป็นหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องดำเนินการให้ได้รับรางวัลเป็นรายบุคคลทุกคนเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

อนิวัช แก้วจางง (2552) (27) ให้ความหมายของค่าตอบแทนว่า เป็นค่าจ้างที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานทุกคนเพื่อเป็นค่าตอบแทนที่ทำงานให้กับองค์กร ส่วนผลประโยชน์ก็คือรางวัลที่องค์กรกำหนดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจและดำรงอยู่ด้วยความภาคภูมิใจ ค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อพนักงานโดยช่วยสร้างขวัญกำลังใจและเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป

วิเชียร วิทยาอุดม (2552) (28) ค่าตอบแทน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนตัดสินใจเลือกทำงานในองค์กรหนึ่งมากกว่าองค์กรหนึ่ง องค์ประกอบของแผนการค่าตอบแทนโดยทั่วไปมีอยู่ด้วยกัน 2 รูปแบบ คือค่าตอบแทนโดยตรงและค่าตอบแทนโดยอ้อม

สรุปความหมายของ**ค่าตอบแทน (Compensation)** หมายถึงค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานที่เกิดจากการที่พนักงานทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตั้งพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น โดยคิดจากค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม

ความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect)

จากทฤษฎี Exit - Voice - Loyalty ของ Hirschman (1970) (31) ที่มาของทฤษฎีเกิดจากความล้มเหลวทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ถูกนำมาใช้ในทางธุรกิจเนื่องจากการเสื่อมคุณภาพของสินค้าและบริการ

เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการวัดพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงออกต่อความไม่สมปรารถนา ไม่พอใจในสิ่งที่ได้รับ Hirschman (31) อธิบายการตอบสนองของพนักงานเมื่อต้องพบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรไว้ 3 ลักษณะ คือ การลาออก (Exit) คือการที่บุคคลแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อองค์กร โดยการออกไปจากองค์กรนั้น การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือการ

แสดงถึงความรู้สึกที่มีต่อองค์กรในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแสดงความคิดเห็น การช่วยเหลือองค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ การที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กรของตน โดยการรอคอย และเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถผ่านพ้นปัญหาไปได้

Farrell and Rusbult (1983) (32) เพิ่มเติมจากส่วนของ Hirschman โดยแยกการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ออกจากความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) และปรับเป็น EVLN model และแบ่ง EVLN model ออกเป็น 2 มิติ คือ Constructive-Destructive และ Active-Passive เนื่องจากมองว่า Voice, Exit, Loyalty ของ Hirschman ยังไม่ครอบคลุมในเรื่องของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์กรของพวกเขา โดยการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) แสดงออกโดยมีความสนใจในงานน้อย ปฏิสัมพันธ์ในงานน้อยลง แยกตัว และมาทำงานสาย เกิดเป็นการตอบสนองของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์กรของพวกเขา ทั้ง 4 แบบ คือ Voice, Exit, Loyalty and Neglect

Graman & Keeley, 1998 (33) อธิบายถึงรูปแบบของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ที่มีความสัมพันธ์กับ การแสดงความคิดเห็น (Voice) ใน 3 รูปแบบ คือ Unconscious, Passive, and Retromist โดย Unconscious and Passive จะเป็นการรอคอยอย่างเงียบ ๆ และอดทนโดยไม่ได้มีการแสดงออก ส่วนการแสดงความคิดเห็น (Voice) จะเป็นแบบที่มีการแสดงออกและหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Withey & Cooper ได้ศึกษา ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ใน 2 รูปแบบ คือ Active and Passive ซึ่ง Active คือการที่พยายามที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กร Passive คือ การรอคอยว่าทุกอย่างจะดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่า Active loyalty เป็นรูปแบบที่พบในพนักงานส่วนมาก

Freeman and Medoff (1984) (33) การแสดงความคิดเห็น (Voice) เปรียบเสมือนการร่วมแรงร่วมใจของคนในองค์กรที่จะช่วยเหลือองค์กรเพื่อให้ผ่านอุปสรรคไปได้

Kolarska and Aldrich (1980) (33) ได้นิยามศัพท์ คำว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ว่าจะต้องมีทัศนคติที่ดีและพฤติกรรมแสดงออกที่ดีเป็นส่วนประกอบถึงจะเรียกว่า ความจงรักภักดี และภายในพฤติกรรมที่ดีนั้นถ้าจะต้องมีทั้งช่วยเหลือองค์กรให้ดีขึ้นหรือรอคอยอย่างสงบว่าองค์กรจะดีขึ้น

Turnley and Feldman (1999) (31) ทฤษฎี EVLN เป็นการตอบสนองทางจิตวิทยาของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์กรของพวกเขา ซึ่งจะแสดงออกโดยเพิ่ม ความคิดที่จะลาออกของพนักงาน (Exit) คือ เพิ่มการออกไปอยู่ที่ทำงานแห่งใหม่ เพิ่มการแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ มีการพูดคุยกับหัวหน้างานมากขึ้นเพื่อช่วยปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น ลด ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ลดความพฤติกรรมที่ให้ความสนใจองค์กรที่นอกเหนือจากหน้าที่ เพิ่มการ

เพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) คือ มีความพยายามในการทำงานเพียงแต่ครั้งเดียว ขาดงาน มาทำงาน สายและคุณภาพของงานลดลง

Rusbult & Zembrodt (1983) (31) ได้แบ่ง Voice, Exit, Loyalty and Neglect ออกเป็น 2 มิติ คือ มิติด้านความคิด (สร้างสรรค์ และทำลาย) มิติด้านพฤติกรรม (การช่วยเหลือองค์กร และการ รอคอยอยู่เฉย ๆ) มิติด้านความคิดนั้นมาจากทฤษฎีเก่าที่เชื่อว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างความปรองดอง ของคนภายในองค์กร โดยความเชื่อที่ว่า ความคิดที่จะลาออกของพนักงาน (Exit) และการเพิกเฉยต่อ องค์กร (Neglect) เป็นแนวคิดในทิศทางที่ทำลายองค์กร เป็นไปในด้านลบ การแสดงความคิดเห็น (Voice) และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นในทางที่สร้างสรรค์

Overall, Fletcher, Simpson and Sibley (2009) (33) กล่าวว่า การแสดงความคิดเห็น (Voice) เป็นพฤติกรรมที่จะแสดงออกเมื่อพบปัญหา โดยการอภิปรายหาสาเหตุและหาทางแก้ไขปัญหา โดยตรง ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) จะมีการแสดงออกต่อความขัดแย้งในทางที่นุ่มนวล ยังคงมีความพึงพอใจต่อองค์กรไม่เปลี่ยนแปลง

Heavey, Layne & Christensen (1993) (33) กล่าวว่า ความคิดที่จะลาออกของพนักงาน (Exit) เป็นประเภทของพฤติกรรมที่แสดงออกภายใต้ความขัดแย้ง เช่น ความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตร โกรธ วิพากษ์วิจารณ์ก่อนที่จะมีการแก้ปัญหา ส่วนการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) เป็นปฏิกริยาที่เริ่มจาก การต่อต้าน ปิดตัวเอง เพิกเฉยต่อการอภิปรายใด ๆ เป็นปฏิกริยาในทางลบ

Birch (1975) (34) การลาออกและการแสดงความคิดเห็นต่างเชื่อมโยงกันอยู่ไม่เป็น อีสรระต่อกัน เมื่อพนักงานรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กรของพวกเขา พวกเขาจะมีการแสดงความคิดเห็น เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาแต่เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาได้ สถานการณ์ไม่เป็นไปอย่างที่คิดจึงจะมี การลาออกตามมา มันเป็นเหตุการณ์ที่ต่อเนื่องกัน Porter (1979) กล่าวว่าบุคคลเมื่อมีความรู้สึกผูกพัน ต่อองค์กรน้อยก็จะมีแนวโน้มในการลาออกมากขึ้น

สรุปความหมายของ **พฤติกรรมที่พนักงาน แสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 รูปแบบ คือ**

1. ความคิดที่จะลาออก (Exit) คือ การแสดงออกของพนักงานเมื่อรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยวิธีการ พยายามเอาตัวออกห่างจากองค์กร เริ่มมองหางานใหม่ มีความคิดที่จะออก จากองค์กร

2. การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อ ความรู้สึกไม่พอใจ เป็นไปในทางสร้างสรรค์ โดยการพยายามแสดงความคิดเห็นเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและหาทางออกร่วมกัน

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ โดยการนิ่งเฉยรอคอยว่าเหตุการณ์จะผ่านพ้นไปในทางที่ดี เชื่อว่าองค์กรจะสามารถแก้ปัญหาได้

4. ความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) คือ การแสดงออกของพนักงานต่อความรู้สึกไม่พอใจ โดยการเฉยชา เพิกเฉยต่องาน ทำให้ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น มีความพยายามในการทำงานน้อยลง และจะตามมาด้วยการหยุดงานบ่อย การขาดงาน

โดยสรุปการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรอิสระ คือค่าตอบแทน ความอิสระในงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน มี 4 รูปแบบ คือ ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเพิกเฉยต่อองค์กร

1. **ผู้บริหารระดับต้น** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือ หัวหน้าฝ่าย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยอรรถาธิบาย (Explanatory Research) โดยใช้วิธีการสำรวจเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความอิสระในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความคิดที่จะลาออก การแสดงความคิดเห็น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิกเฉยต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) คือ ผู้บริหารระดับต้นซึ่งหมายถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือ หัวหน้าฝ่าย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวนทั้งหมด 175 คน จาก 22 หน่วยงาน 12 สำนัก 2 สถาบัน สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

1. ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมตามคำประกาศเฮลซิงกิอย่างเคร่งครัด
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยก่อนทุกครั้ง
3. แยกใบยินยอมตนออกจากแบบสอบถามใส่ในซองที่เตรียมให้ปิดผนึก ก่อนส่งกลับให้ผู้วิจัย
4. ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สามารถบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัย ได้ตลอด ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด โดยไม่มีผลกระทบในเชิงลบแต่อย่างใด
5. การเคารพในความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยแยกใบยินยอมตนจากแบบสอบถามก่อนส่งกลับ แบบสอบถามจะไม่มีการระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ให้ข้อมูล และจะมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม เท่านั้น
6. หลังเสร็จสิ้นโครงการวิจัย ผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสมโดยเครื่องทำลายเอกสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็นทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานจำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบ Likert scale ซึ่งมี 7 ระดับ ให้คะแนนตั้งแต่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามความคิดเห็นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานผู้วิจัยแปลมาจากผลงานของ Hagedoorn and colleagues (1999) (38) ประกอบด้วย ความคิดเห็นต่อความคิดที่จะลาออก (Exit) การแสดงความคิดเห็น (Voice) ความจงรักภักดี (Loyalty) เพิกเฉย (Neglect)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน (Compensation) ที่ได้รับในปัจจุบัน เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ แบบ Likert scale มี 7 ระดับ การให้คะแนนตั้งแต่ 1=ไม่พอใจอย่างยิ่ง ถึง 7=พอใจอย่างยิ่ง แบบสอบถามความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนผู้วิจัยแปลมาจากผลงานของ J Richard Hackman, Greg R Oldham (1979: 278-306) (18)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นความอิสระในงาน (Job autonomy) เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ แบบ Likert scale มี 7 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่าง

ยิ่ง ถึง 7= เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามความคิดเห็นความอิสระในงานผู้วิจัยแปลมาจากผลงานของ J. Richard Hackman, Greg R. Oldham (1979: 278-306) (18) มีจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) เป็นคำถามปลายเปิด แบบ Likert scale มี 6 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 6=เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทผู้วิจัยแปลมาจากผลงานของ Rizzo et al. (1970) (16) มีจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีทั้งหมด 23 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด แบบ Likert scale มี 7 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยแปลมาจากผลงานของ John P. Meyer, Natalie J. Allen (1997: 118-119) (2) ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) มีจำนวน 8 ข้อ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance commitment) มีจำนวน 9 ข้อ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Close-end response questionnaire) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

การประเมินคุณภาพเครื่องมือ

การหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารระดับต้น ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช(Cronbachs' alpha coefficient) หากพบค่าอัลฟา ต่ำกว่าระดับ 0.50 ถือว่าเชื่อถือได้น้อย อยู่ระหว่าง 0.50-0.65 เชื่อถือได้ปานกลาง หากมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง(53) ซึ่งผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือพบว่า การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ ความคิดที่จะลาออก (Exit) ค่าแอลฟา = 0.93 การแสดงความคิดเห็น (Voice) ค่าแอลฟา = 0.81 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ค่าแอลฟา = 0.92 และการเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ค่าแอลฟา = 0.78 ค่า ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ค่าแอลฟา = 0.98 ความอิสระในงาน ค่าแอลฟา = 0.45

ทั้งนี้ความคิดเห็นเรื่องความอิสระในงาน มีค่าแอลฟาค่อนข้างต่ำเนื่องจากข้อถามแปลมาจากต้นฉบับที่เป็นภาษาอังกฤษ เมื่อนำมาใช้กับบริบทที่ต่างกันอาจมีความเข้าใจทางด้านภาษา

และข้อถามที่ไม่ตรง หลังจากทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อถามบางข้อเพื่อให้ภาษากระชับ และเข้าใจง่าย ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ค่าแอลฟา = 0.79 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ค่าแอลฟา = 0.42 เนื่องจากข้อถามแปลมาจากต้นฉบับที่เป็นภาษาอังกฤษ เมื่อนำมาใช้กับบริบทที่ต่างกันอาจมีความเข้าใจทางด้านภาษาและข้อถามที่ไม่ตรง หลังจากทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อถามบางข้อเพื่อให้ภาษากระชับและเข้าใจง่าย ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง (Continuance Commitment) ค่าแอลฟา = 0.75 และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ค่าแอลฟา = 0.76

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 175 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2556 ได้รับแบบสอบถามกลับ 125 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.42 มีความสมบูรณ์สามารถไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.71 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 อายุระหว่าง 46-50 ปี มากที่สุดรองลงมาคืออายุ 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 23.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 69 คน รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และ 32.8 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และ 37.7 ตามลำดับ

การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น ในภาพรวมผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 77.29) รายงาน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานรายงาน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง 2 ด้านคือ ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน โดยการแสดงความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ การแสดงออกด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 28.54 และ 26.12 ตามลำดับ) โดยการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้านการคิดที่จะลาออกและการเพิกเฉยต่อองค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำทั้งสองพฤติกรรม

ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 9.04)

ความอิสระในงาน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค มีความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 15.25)

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรค รู้สึกว่าความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นไม่ตรงกับบทบาทของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ จึงมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 26.86)

ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันกับกรมอย่างเหนียวแน่น มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับกรม ผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเพื่อกรมอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 98.86) รายด้าน พบว่าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 39.92) รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 31.27) และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันน้อยที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 27.66)

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$) หมายความว่าค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.30, p < 0.01$) หมายความว่าค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค หมายความว่าค่าตอบแทนไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$) หมายความว่าความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.51, p < 0.01$) หมายความว่าความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = 0.40, p < 0.01$) หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.43, p < 0.01$) หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 8 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 9 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = -0.27, p < 0.01$) หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

สมมติฐานที่ 10 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรคพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.32, p < 0.01$) หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 10

สมมติฐานที่ 11 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = -0.35, p < 0.01$) หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความเพิกเฉยต่อองค์กรลดลงด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 11

สมมติฐานที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.19, p < 0.05$) หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 12

สมมติฐานที่ 13 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.37, p < 0.01$) หมายความว่าถ้าผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 13

สรุปผลการวิจัย

1. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค
2. ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

3. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

4. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรและการพึงพอใจต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

5. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

6. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่องค์กรจ่ายให้กับตน เกิดจากการที่ทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งตั้งพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจในกรมควบคุมโรคในขบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และคิดว่าท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะต้องออกดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brain P. Niehof , Robert H. Moorman, Gerald Blakely, Jack Fuller (2001) (42) ได้ศึกษาการจูงใจของพนักงานในระดับหัวหน้างานและปฏิกิริยาตอบสนองต่อการรับรู้ค่าตอบแทน พบว่าการได้รับแรงจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ดีมีทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.30, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 หมายความว่าค่าตอบแทนที่สูงขึ้นจะทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการ

มีความคิดที่จะลาออกน้อยลง เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่องค์กรจ่ายให้กับตน เกิดจากการที่ทำงานให้กับองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินทุกชนิด เช่น เงินเดือน เงินตอบแทน พิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน คือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุม ทั้งตัวพนักงานและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ก็จะทำให้ความสนใจ ต่อการมองหางานอื่นที่คล้ายกับงานเดิมลดลง และลดความสนใจที่จะมองหาประกาศรับสมัครงาน ตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้ ความคิดที่จะเปลี่ยนงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mobley (1977) (29) กล่าวว่าเมื่อบุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน บุคคลนั้นก็เริ่มมีความคิดที่จะลาออก แสวงหาทางเลือกใหม่โดยการเปรียบเทียบผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ เช่น วันพักร้อน โบนัส เบี้ยบานาญ สวัสดิการ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าทางเลือกใหม่เป็นที่ น่าพอใจมากกว่า ก็จะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะลาออก แสดงให้เห็นว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่ สำคัญอย่างหนึ่งที่บุคคลนำมาใช้ในการพิจารณาการลาออก โดยพบว่านโยบายการจ่ายค่าตอบแทน เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า หากพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือหลักการจ่ายค่าตอบแทนร่วมกับหน่วยงาน จะ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทน และลดพฤติกรรมการลาออกได้ Soo-Young Lee, Andrew B. Whitford (2007) (36) พนักงานในระดับหัวหน้างานจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อย เมื่อพวกเขาได้รับค่าตอบแทนอย่างพึงพอใจ Yi LI, Tingting WANG (1999) (39) ได้ศึกษาผลกระทบ ของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อการแสดงออกของพนักงาน พบว่า การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจพนักงานจะ ทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกน้อยลง

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหาร ระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหาร ระดับต้น กรมควบคุมโรค ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 หมายความว่าค่าตอบแทนไม่มีผลต่อการ ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น อาจจะเนื่อง จากที่ผู้บริหารระดับต้นตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรที่แสดงออก โดยมีพฤติกรรมเช่น การขาดงาน การมาสาย การไม่เอาใจใส่งาน การขาดประชุม เป็นต้น ซึ่งสาเหตุ อาจจะไม่ได้มาจากเรื่องค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวอาจมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Yi LI, Tingting WANG (1999) (39) การจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจพนักงานจะมีผลต่อการ เพิกเฉยต่อองค์กรน้อยลงในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อ องค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.26, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 หมายความว่า

ความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากรับรู้ว่าตนเองสามารถคิดวางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมาย พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจในกรมควบคุมโรคในขบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรอคอยว่าท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะต้องออกดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alison Davis-Blake, Joseph P. Broschak, Elizabeth George (2003) (47) ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีอิสระในงานเพิ่มมากขึ้น พัชรินทร์ รอดพันธ์ (2545) (48) ความมีอิสระในการทำงาน และความสามารถในการควบคุมงานเพิ่มขึ้นทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) ได้ทำการศึกษาในพนักงานบริษัทจำนวน 159 คนในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่าพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มากขึ้นก็จะมีความรู้สึกอิสระในงาน (Autonomy) เพิ่มตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 5 ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.51, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 5 หมายความว่าความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง เนื่องจากเมื่อผู้บริหารระดับต้นรับรู้ว่าตนเองสามารถคิด วางแผน และการตัดสินใจในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย ก็จะทำให้ความสนใจต่อการมองงานอื่นที่คล้ายกับงานเดิมลดลง และลดความสนใจที่จะมองหาประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์ที่สามารถสมัครได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) ได้ทำการศึกษาในพนักงานบริษัทจำนวน 159 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่าพนักงานที่มีความอิสระในการทำงานที่สูงขึ้นทำให้มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรน้อยลง ($r = -0.34, p < 0.01$)

สมมติฐานที่ 6 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = 0.40, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 หมายความว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการมีความคิดที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ก็มีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนงานจนกระทั่งตั้งใจที่จะไปอยู่ที่อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มาก ก็มีความคิดที่จะลาออก (Exit) ($r = 0.39, p < 0.01$) มากตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 7 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.43, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 7 หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยมีความเพิกเฉยต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาจะสนใจงานน้อยลง ใส่ความพยายามลงไปในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และลาป่วยโดยไม่จำเป็นเพราะเมื่อหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มากขึ้นจะมีความเพิกเฉยต่อองค์กร (Neglect) ($r = 0.32, p < 0.01$) มากตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 8 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 8 หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ไม่ทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาอาจจะคิดว่าการแสดงความคิดเห็นของพวกเขาไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อกรมอีกต่อไป จึงแสดงออกด้านอื่นเช่นการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กรลดลงและสุดท้ายก็อาจจะมีความคิดที่จะลาออกได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38)

สมมติฐานที่ 9 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = -0.27, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 9 หมายความว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้การแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นมีการรับรู้ต่อความคาดหวังของบุคคลอื่นนั้นที่ไม่ตรงกับบทบาทของตน ทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ พวกเขาจะไม่ใส่ใจในกระบวนการตัดสินใจของกรมและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของกรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007) (38) พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) มากพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ($r = -0.25, p < 0.01$) น้อยลงไปด้วย

สมมติฐานที่ 10 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($r = -0.32, p < 0.01$) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 10 หมายความว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง เนื่องจากรู้สึกว่าการลาออกสามารถเติมเต็มในส่วนของความต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พวกเขาไม่สนใจที่จะมองหางานใหม่ตามหน้าหนังสือพิมพ์หรือประกาศรับสมัครงาน หรือคิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงาน ไปอยู่หน่วยงานอื่น สอดคล้องกับ Wright, P. M., Gardner, T. & Moynihan, L. (2008) (59) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง

สมมติฐานที่ 11 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = -0.35, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 11 หมายความว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นทำให้มีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการเพิกเฉยต่อองค์กรลดลง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นรู้สึกว่าการลาออกสามารถเติมเต็มในส่วนของความต้องการของเขาได้ ทั้งในด้านของประสบการณ์ และการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พวกเขาไม่ทำงานสายน้อยลง ขาดประชุม น้อยลง และใส่ความพยายามลงไปในงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Meyer et al. (1997) (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเพิกเฉยต่อองค์กร สอดคล้องกับ Hackett, Bycio & Hausdorf (1994) (56) ทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการขาดงาน

สมมติฐานที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร ($r = 0.19, p < 0.05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 12 หมายความว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องเพิ่มขึ้น ทำให้การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความเพิกเฉยต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความตระหนักถึงผลประโยชน์ของการที่ยังอยู่ในองค์กรต่อไป ว่าพวกเขาจะได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ เมื่อคิดว่าที่อยู่ในกรมตนเองได้รับประโยชน์มากกว่าก็จะขาดงานน้อยลง มาสายน้อยลง ใส่ใจในงานที่ทำอยู่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hirschman (1970) (31) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่อง มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเพิกเฉยต่อองค์กร Meyer et al. (1997) (2) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอยู่สืบเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพิกเฉยต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 13 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.37, p < 0.01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 13 หมายความว่า ผู้บริหารระดับต้นของกรมควบคุมโรคมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้นการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วยการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น เนื่องจากเชื่อใจว่าองค์กรมีความถูกต้องและมีจริยธรรม ก็จะแสดงออกโดยการรอคอยว่าทุกอย่างจะดี เชื่อในกระบวนการการตัดสินใจ การแก้ปัญหาของกรมว่าสุดท้ายต้องออกมาดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yannis Markovits (2011) (57) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มพนักงานจำนวน 646 คน จาก 12 บริษัทในเมืองเทศซาโลนีกี ประเทศกรีซ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.58, p < 0.01$) Aqal Amin Khattak, Sonia Sethi (2012) (58) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีผลบวกทางจิตวิทยาต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาในกลุ่มของพนักงานจากองค์กรทั้งรัฐและเอกชนจำนวน 100 คน ในเมืองโคฮาส์ ประเทศปากีสถาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r = 0.99, p < 0.01$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย อธิบดีกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1.1 การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของกรมควบคุมโรค ที่มีผลกระทบต่อผู้บริหารระดับต้นภายในกรมควบคุมโรค ทั้งด้านการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและการให้รางวัลต่าง ๆ ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปควรให้ผู้บริหารระดับต้นเข้าไปมีส่วนร่วมในการคิดหาแนวทางในการกำหนดนโยบายและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย

1.2 ควรเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น มีโอกาสคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ภายในเขตของตนเองอย่างเต็มที่ ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องของการให้คำปรึกษา และการสนับสนุนในเรื่องกำลังคนและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ อธิบัติกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

สนับสนุนให้ผู้บริหารระดับต้นจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคเข้ารับการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการออกแบบงาน เพื่อให้ได้คุณลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น การขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ อธิบัติกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

3.1 ควรจัดให้มีการบริหารงานโดยใช้การเดิน (Management Walking Around) คือ ที่ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปในกรมควบคุมโรค ต้องเข้าไปเยี่ยมชมสถานที่ทำงานจริงของผู้ปฏิบัติงาน ให้เห็นสภาพจริงและช่วยแก้ปัญหาในสถานที่จริง ๆ เช่น จัดการเยี่ยมฝ่ายต่างๆตามวาระ เช่น ช่วงที่มีการตรวจเยี่ยมภายใน เพื่อรับฟังปัญหาของแต่ละฝ่าย เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน และเป็นการสร้างความผูกพันกัน

3.2 ผู้บริหารที่สูงขึ้นไป ควรออกแบบงานให้มีความเรียบง่าย โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจงเพื่อลดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

3.3 ผู้บริหารที่สูงขึ้นไป ควรออกแบบคุณลักษณะของงาน ที่ไม่ระบุวิธีการอย่างตายตัว เพื่อไม่ไปจำกัดความคิดริเริ่มของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถมีอิสระตัดสินใจปฏิบัติงานด้วยตัวเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้ได้ผลการตอบกลับของแบบสอบถามค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจจะเป็นที่วิธีการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลนี้ผู้วิจัยใช้ตัวแทนเป็นผู้เก็บแบบสอบถามและที่มีข้อจำกัดที่ต้องเป็นไปตามระบบของหน่วยงานราชการ ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปควรวางแผนการเก็บข้อมูล เช่น ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามเองเพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ค่อนข้างต่ำ

2. ขยายขอบเขตของการศึกษาในปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน เช่นในเรื่องความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การลาออก และการขาดงานลดลง

FACTORS AFFECTING JOB DISSATISFACTION RESPONSE OF FIRST LINE MANAGERS, BUREAU OF DISEASE CONTROL, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH, THAILAND

JEERAWAN AKE-U 5336838 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BHUSITA INTARAPRASONG, Ph.D.
(DEVELOPMENT ADMINISTRATION), JUTHATIPSEELABUTRA, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

Background and Rationale

The Bureau of Disease Control is a unit under the Ministry of Public Health. Its job is to promote the process of coordination among local and international networks. This includes developing and improving expertise in the body of knowledge, information, tools, surveillance laws, disease and health threat prevention and control as well as ensuring that service reaches international standards (1). It is one of the government units that was established to respond to changing policy from position categorization (PC) system to position grouping system. The change in the system began in 2008. In 2010, the system was entirely changed from position categorization (PC) system to position grouping system which needed an adjustment of understanding among the officers. In order to use the position group system, it is necessary for the organization to adjust in many aspects. Performance system and assessment system will be used to manage the output of officers. Both of these systems must be implemented along with the system change and the new compensation system. In order to focus the assessment according to the plan, every officer must have clear job results that can be measured. Job promotion is one of the following issues arising from the change to the new system. Some employees may be satisfied or

dissatisfied (Oldham et. al, 1976 (18). Oldham mentioned that good job characteristics can motivate the employee to achieve goals. A good job result is a reward to the employee. A good job affects the performance of employees in the organization directly. It is also important for employees to have a high level of motivation to produce high quality work that will reduce turnover rate and absenteeism rate.

The change of the system from position categorization (PC) system to position grouping system and the change in the job assessment of the Bureau of Disease Control caused dissatisfaction in the workplace. Thus this researcher is interested in studying job dissatisfaction response which are: Exit, Voice, Loyalty, and Neglect (EVLN) of front line managers at the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health. The study is concerned with compensation, job autonomy, role conflict, and organizational commitment. The results are for the administration and related positions to be able to apply in setting up the organization human resources management to improve the level of job satisfaction at the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health and related departments.

General Objectives

To find out the relationship of compensation, autonomy, role conflict, and organizational commitment with EVLN.

Specific Objectives

1. To measure the level of job dissatisfaction response in 4 types of front line managers at the Bureau of Disease Control
2. To measure satisfaction level in compensation of front line managers at the Bureau of Disease Control
3. To measure the level of voice of front line managers at the Bureau of Disease Control in autonomy, organizational commitment, role conflict, with EVLN.
4. To analyze the association of compensation, job autonomy, organizational commitment, and role conflict to job satisfaction, EVLN of front line managers at the Bureau of Disease Control.

Hypothesis

1. Compensation has a positive association with organizational commitment of front line managers at the Bureau of Disease Control.
2. Compensation has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control.
3. Compensation has a negative association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control.
4. Autonomy has a positive association with organizational commitment of front line managers at the Bureau of Disease Control.
5. Autonomy has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control.
6. Role conflict has a positive association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control.
7. Role conflict has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control.
8. Role conflict has a positive association with job participation of front line managers at the Bureau of Disease Control.
9. Role conflict has a negative association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control.
10. Affective organizational commitment has a positive association with job exit of front line managers at the Bureau of Disease Control.
11. Affective organizational commitment has a negative association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control.
12. Continuance organizational commitment has a positive association with neglect to the organization of front line managers at the Bureau of Disease Control.
13. Continuance organizational commitment in continuous commitment has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control.

Literature Review

The research in the topic “Factors affecting job dissatisfaction response of front line managers, Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health, Thailand” include the following keywords as follows:

Organizational Commitment

Hall, Schneider & Nygren (1970: 6) mentioned that organization commitment is the process of unity between employees and the organization. The attitude of commitment indicates the condition of each employee to commit to the organization and the organizational goals including the desire to be a member of the organization to achieve the established targets.

Koch & Steers (1978: 7) mentioned that organization commitment is a significant predictor of turnover rate of the employees in the organization and is much better than studying job satisfaction in only one aspect. Organizational commitment is a concept that covers more than job satisfaction. Organizational commitment reflects the general results of the members of the organization that respond to the organization in the overall picture but it only reflects employee response in one aspect only. According the mentioned reasons, organizational commitment includes values and goals of the organization. Job satisfaction focuses on the environment of the job in only one aspect.

Kidtron (1978: 8) mentioned that calculative commitment is the organizational commitment that can be calculated based on the employee’s desire to perform the job and expected support from the organization. Employees will stop performing their job when they feel that the reward that they received is not commensurate with the effort that they put into their job anymore. We can see that calculative commitment is related to emotional commitment such as: when employees feel that compensation is not appropriate or is not fair, the feeling of commitment disappears.

Allen and Meyer (1977: 2) explained definition of calculative commitment as the type of commitment that can maintain a good relationship for as long as the employees are still receiving compensation for what they are investing.

Johnson, Gustafsson and Rood (2006: 9) studied the relationship of satisfaction and anger to the level of calculative commitment and found that if

calculative commitment can be computed, it will reduce dissatisfaction of the persons and increase their relationship level.

Zeelenberg & Pieter (2004: 10) mentioned that when employees compare what they lose with the benefits they gain, it is called calculative commitment.

Porter (1979: 11) mentioned that attitude commitment is desire of the person to be with an organization and achieve organizational goals. Organizational commitment affects behavior. When attitude commitment level is at a high level they participate in the organization to achieve the targets and help to solve the problems in the organization.

This researcher used the concept of Meyer and Allen (1997: 2) as a conceptual framework to present organizational commitment, which has the same characteristics with the studied organization, The Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health. The researcher summarized the definition of organizational commitment as follows:

1. Organizational commitment means the feeling of employees that they are firmly committed to the organization. Their values are united with the organization and have the drive to spend their energy to work for the organization. Organizational commitment is categorized into 3 types of commitment as follows:

1.1 Affective commitment means the feeling of the employees that the organization can fulfill their needs in experience and support them to make them achieve their targets.

1.2 Continuance Commitment means feeling that an employee would like to continue to be with the organization because they realize they will gain more benefits than losses when they stay with the organization.

1.3 Normative commitment means feeling that they want to be with the organization because they believe that the organization is righteous and ethical.

Role Conflict

Job incumbent role conflict is when a person perceives the expectation of other persons in the position that they are given and they want the perception and expectation in their own role associated with the other person who perceives. If the

expectation and perception are not associated, that person will oppose the behavior that the other person expects. This may cause conflict in the assigned position such as: the standards of the person who holds that position or value may conflict with the expected behavior of the organization, etc. It will make that person experience stress, dissatisfaction and may produce low quality work (15).

Role conflict is the effect from the demands of roles that are not associated with each other. In some cases there is a demand for one of the roles but it conflicts with the other role or it may arise when someone is in a situation where he needs to do tasks that are different and not associated, which causes stress. This will be found in the mid-level management who is in the position between high management level and low management level. Role conflict does not only cause high stress and reduces job satisfaction but also destroys confidence and respect. The person who experiences pressure and role conflict tends to escape physically and affectively, which results in absenteeism and tardiness that causes damage to the organization (5).

Rizzo et al. (1970: 6) studied various researches regarding the relationship between role conflict toward employee job satisfaction and job performance. He concluded that role conflict is associated with reduction of satisfaction that damage the organization and causes anxiety and discomfort.

In summary, the definition of role conflict is the employee's perceived expectation from another person that may not match their role and causes frustration.

Autonomy

Oldham et al. (1976: 18) mentioned that autonomy is a part of job characteristics that motivate work performance. They also gave the definition of autonomy as the level of the job that provides some freedom in thinking, planning, and performance process designing. When employees are free in working they will have new ideas and more decision-making and make them have more responsibilities that affect success or failure in job performance.

Karassek (1979: 19) studied and found that employees who have autonomy will have high job satisfaction. Studies of Oldham & Cummings (1996: 20) found that employees who have autonomy have less stress in affective commitment.

Abraham (1979: 19) conducted a research that revealed that emotional quotient is associated with job satisfaction. There were variations in the working environment that encouraged employees to have autonomy in thinking and decision making. Employees who have autonomy will have stable emotions compared with those who have less autonomy.

Vroom (1964: 22) mentioned that autonomy is an expectation in the job of the employees, they think that they will have autonomy in the job that they are doing. Everyone has a different expectation in autonomy.

Ross & Zandler (1957: 23) Employees expect high authority and responsibility before they go to work. After they perform their job and realize that responsibilities are lower than they expect, they might be disappointed in their job and eventually resign from the organization.

In summary, the definition of autonomy is independence in thinking, planning, and decision making in the job that is assigned.

Compensation

Oldham et al. (1976: 18) concludes that the pattern of appropriate and possible compensation must have 2 factors as follows:

1. Level of appropriate compensation measured by increasing job output. If job measurement in quantity is not an appropriate method, the more appropriate method is to measure in quality. The measurement method should be one that superiors and employees have agreed upon as appropriate.

2. Level of trust between superior and employees. There would be conflict if compensation is not appropriate when employees suspect that their compensation was controlled by their superior.

Gomez Belkin and Cardy (2004: 25) Compensation is the quantity of reward that employees receive from working for the organization.

Mikovich and Newman (2005: 26) Compensation is to compensate in terms of finances, services, and other tangible benefits and by building up relationship in employment with the employees. Compensation is the duty of human resources management that must be provided to each employee in exchange for his or her job performance in the organization.

Anivach Keawjamnong (2011: 27) defines compensation as wages that organizations pay for every employee when they work for the organization. Benefits are rewards that an organization have established in a pattern to satisfy employees and sustain their pride. Compensation is very important to employees to build up enthusiasm and is a factor that makes employees stay with the organization.

Wichian Vittaya-Udom (2009: 28) Compensation is an important factor that makes people decide to work in one organization rather than another organization. Compensation has 2 types of factors: direct compensation and indirect compensation.

In summary, compensation can be defined as something that an organization pays to the employees based on the employees' work for the organization in terms of finances such as salary, special compensation, position compensation, and non-financial benefits such as employee and family benefits; hospitalization, child education, etc. by calculating from current received compensation.

Exit, Voice, Loyalty, and Neglect (EVLN)

The Exit, Voice, and Loyalty theory of Hirschman (1970: 31) originated from a treatise on the failure of economics, politics, and society that has been used to apply in business because of the decline in the quality of products and services.

It is a psychological theory that is used to measure external personal behavior regarding disappointment with anything they receive (Hirschman: 31). The theory explains the response of the employees when they face problems that happen in the organization into 3 characteristics: Exit is when the person who express their dissatisfaction to the organization by resigning from that organization, Voice is to express feeling towards the organization such as: make their voice heard, assist the organization to solve the problem, Loyalty is the expression of the person toward the organization by waiting and believing that the organization will pass the crisis.

Farrell and Rusbult (1983: 32) added to Hirschman's theory by separating neglect from loyalty and adjusting into the ELVN model. ELVN model can be divided into 2 dimensions, which are constructive-destructive and active-passive. They have seen that Voice-Exit-Loyalty of Hirschman does not cover expression of dissatisfaction of a person by neglect through less interest in the job, less interaction, separation, and tardiness. It is a response of the employees when they are dissatisfied towards the organization in 4 types: exit, voice, loyalty, and neglect.

Graman & Keeley (1998: 33) explained that forms of loyalty are associated with voice in 3 patterns; unconscious, passive, and retromist. Unconscious and passive loyalty is to wait quietly and patiently with no expression but voice is expressive and hopes that the organization will be changed which is in accordance with Withey & Cooper. Withey and Cooper studied loyalty in 2 types which is active and passive. Active loyalty tries to effect changes in the organization but passive loyalty waits until everything is better. The result of studies showed that active loyalty was found in most of employees.

Freemand and Medoff (1984: 33) mentioned that voice is the cooperation of everyone in the organization to hurdle the obstacles.

Kolarska and Aldrich (1980: 33) defines loyalty as having a good attitude and good behavior as components, then loyalty and good behavior must assist the organization to get better or wait peacefully until the organization is better.

Tunley and Feldman (1999: 31) ELVN theory is the psychological response of the employee when they are dissatisfied with the organization by expressing themselves such as: exit from the job which is to resign and go to a new place, add on more voice is to discuss with the superior to improve the situation, reduce loyalty is to reduce interested behavior in the organization and increase neglect is to do the job halfway, be absent, late, and produce low job quality.

Rusbult and Zembrodt (1983: 31) divided voice, exit, loyalty, and neglect into 2 dimensions: thinking dimension (creative and destructive) and behavior dimension (organization cooperation and waiting). Thinking dimension came from an old theory that affects reconciliation of employees in the organization. They believe that employees will exit and neglect the organization is the idea of destroying the organization, which is negative. Voice and loyalty is creative.

Overall, Fletcher, Simpson and Sibley (2009: 33) mentioned that voice is behavior of expression when problems are found. Discussion must be done to find the cause directly. Loyalty is expressing the conflict softly but there is still satisfaction with the organization.

Heavey, Layne & Christensen (1993: 33) mentioned that the ideas that employees will exit is a type of behavior that is expressed during conflict such as: anger, unfriendliness, criticism before solving the problem. Neglect is a reaction that

comes from opposition, close mindedness, ignorance of any discussion that is a negative reaction.

Birch (1975: 34) Exit and giving voice are connected independently. When employees are not satisfied with their organization, they will show their voice to solve the problem. If they cannot solve the problem, the situation is not according to the plan. This causes employees to exit. It is a continuous situation.

Porter (1979) mentioned that when employees have less organizational commitment, the tendency to leave the organization is high.

In summary, the definition of exit expression of job dissatisfaction is in 4 components as follows:

1. Exit is the expression of the employees when they are dissatisfied by leaving the organization, looking for a new job, and want to neglect the organization.

2. Voice is the expression of the employees when they are dissatisfied but express it in a creative way. Employees try to give their voice to the administration to solve the problem and find solutions together.

3. Loyalty is the expression of the employees when they are dissatisfied. They will wait and see when the situation will be solved. They believe that the organization can solve the problems.

4. Neglect is expression of the employees when they are dissatisfied with the organization. They ignore, neglect, and discard the job, and commit a lot of mistakes in the job. They have less willingness to work and are frequently absent, then eventually leave the organization.

Independent variables in this research are compensation, autonomy, role conflict, and organizational commitment. Dependent variables are behaviors that employees express their job dissatisfaction in 4 patterns which are exit, voice, loyalty, and neglect of the organization.

1. Front Line Manager means an employee who acts as a group head or chief of department or the one who has been assigned to be in acting capacity under the Bureau of Disease Control.

2. Personal factor means specific characteristics of the employee such as: gender, age, status, or education.

Methods

This research is an explanatory research with cross-sectional survey to find out the association between compensation, role conflict, autonomy, and organizational commitment with job dissatisfaction response, exit , voice, loyalty, and neglect. Data were collected by using questionnaires. The sample group was determined by using cluster sampling comprised of front line managers. They are employees who perform their job as group chiefs or heads of departments, or those who are in acting capacity under the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health. The sample group was comprised of 175 employees from 22 departments, 12 offices, and 2 institutes under the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health.

Ethical Issues

1. Ethical principles according to the Declaration of Helsinki were followed strictly.
2. Data collection using questionnaires was approved by the Ethical Committee for Human Research, Faculty of Public Health, Mahidol University.
3. The questionnaires were answered with the cooperation of the research respondents.
4. A separate research agreement form with the questionnaires was put into an envelope and mailed back to the researcher.
5. Research respondents could exit the research at anytime, for any reason, without any detrimental effect on them.
6. Personal rights and confidentiality of the respondents was respected by separating the research agreement from the questionnaire before sending them back. The questionnaires did not indicate the name and last name of the respondents. The analysis results were presented in general terms only.
7. When the research is completed, this researcher will destroy the data using a document shredder.

Research Instruments

The instrument in this research is the questionnaire. It was used to collect data that contained 6 sections as follows:

Section 1: Questionnaire asks for the response to job dissatisfaction (EVLN), 20 questions. It is a Likert scale open-ended questionnaire with 7 ranks of score from 1-strongly disagree to 7-strongly agree. Response of voice in job dissatisfaction questionnaire is adapted from the study of Hagedorn and Colleagues (1993: 38) that is exit, voice, loyalty, and neglect.

Section 2: Present compensation satisfaction questionnaire with 2 questions. It is a Likert scale open-ended questionnaire with 7 ranks of score from - very dissatisfied to 7-very satisfied. Compensation satisfaction questionnaire was translated directly from the study of J. Richard Hackman, Greg R. Oldham (1979: 278-306 (18)).

Section 3: Autonomy questionnaire is an open-ended questionnaire with 3 questions. It is a Likert scale open-ended questionnaire with 7 ranks of score, from 1-strongly disagree to 7-strongly agree. The Autonomy questionnaire was translated directly from the study of J. Richard Hackman, Greg R. Oldham (1979: 278-306 (18)) total 3 questions.

Section 4: Role conflict questionnaire is an open-ended questionnaire in Likert patterns with 6 ranks of score from 1-strongly disagree to 6 is strongly agree. Role conflict voice questionnaire was translated directly from the study of Rizzo et al. (1970 (16)) with 8 questions.

Section 5: Organizational Commitment questionnaire with 23 questions is a Likert scale open-ended questionnaire with 7 ranks of score, from 1-strongly disagree to 7-strongly agree. Organizational Commitment questionnaire was translated from John P. Meyer, Natalie J. Allen (1997: 118-119 (2)) it has 8 questions in affective commitment, 9 questions in continuance commitment, and 6 questions in normative commitment.

Section 6: Personal data questionnaire is a close-ended questionnaire that asks for gender, age, marital status, education, and working experience.

Instruments Assessment

To find the reliability of the tools, this researcher tried out the questionnaire with 30 front line managers at the Department of Health, Ministry of Public Health. Then the reliability of the tools was analyzed by using Cronbach's alpha coefficient. If alpha value is lower than 0.50, it is less reliable. If alpha value is between 0.50-0.65, it is moderately reliable. If alpha coefficient is higher than 0.70, it means highly reliable. The result of the reliability instruments test in job dissatisfaction response were: exit = 0.93, voice = 0.8, loyalty = 0.92, neglect = 0.78, compensation satisfaction = 0.98, and autonomy = 0.45.

The autonomy had a low alpha value because the questions were translated directly from the original in English. When the questions were used in a different context and language, the meaning may have changed. Therefore, the questions were not reliable after the test. This researcher adjusted some questions to be compact and easy to understand. Role conflict had an alpha coefficient of 0.79. Organizational commitment that is affective commitment had an alpha coefficient of 0.42 because the questions were translated directly from the original in English. When the questions were used in a different context and language, the meaning may have changed. After the tools test, this researcher adjusted some questions to be compact and easy to understand. Continuance commitment had an alpha coefficient of 0.75 and normative commitment had an alpha coefficient of 0.76.

Results

This researcher collected data from the sample group who were 175 front line managers at the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health. The questionnaire is the tool used to collect data from May 1 - June 30, 2013. 125 questionnaires (71.42%) were received. There were 122 completed questionnaires or 69.71% that could be analyzed. It was revealed that most of sample group were female (74.6%) or 91 managers. Most of them were 46-50 years old, next was 51-55 years old 27.9% and 23.0% respectively. Most of them were married or cohabiting, 69 persons, next were single, 40 persons or 56.6% and 32.8% respectively. Those with education

level higher than bachelor's degree were 73 persons, next were those with a bachelor's degree 46 person or 59.8% and 37.7% respectively.

Response to job dissatisfaction of front line managers at the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health in general are at moderate level (average score =77.29). If each aspect is considered, it can be found that front line manager at the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health have response behavior to job dissatisfaction at high average score in 2 aspects in job dissatisfaction the most next was loyalty (average point = 28.54 and 26.12 respectively).

Response to job dissatisfaction in exit and neglect was at low average score.

Response to the compensation found that front line managers at the Bureau of Disease Control had moderate to high level of satisfaction (average =9.04).

Autonomy showed that front line managers at the Bureau of Disease Control had moderate to high level satisfaction (average =15.25).

Role conflict, their expectations from the others do not match their role and make them feel uncomfortable, the score is at moderate level (average score =26.86).

Organizational commitment showed that front line managers at the Bureau of Disease Control were firmly committed to the office.

Spending energy and willingness in the office is at moderate level (average score =98.86). Looking at each aspect, it was found that front line managers at the Bureau of Disease Control had affective commitment at moderate to very high level (average score =39.93). Next was continuance commitment at moderate level (average score =31.27) and the least commitment is normative commitment which was also at moderate level (average score =27.66).

Hypothesis 1: Compensation has positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was revealed that compensation has a positive association with loyalty ($r = 0.26, p < 0.01$). It means that higher compensation will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond with loyalty more, which supports hypothesis 1.

Hypothesis 2: Compensation has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was revealed that compensation had

a negative association with exit ($r = -0.30, p < 0.01$). It means that higher compensation will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond with exit less, which supports hypothesis 2.

Hypothesis 3: Compensation has a negative association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was revealed that compensation had no association with neglect ($r = -0.30, p < 0.01$). It means that higher compensation will not make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to dissatisfaction by neglect. This does not support hypothesis 3.

Hypothesis 4: Autonomy has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that autonomy had a positive association with loyalty ($r = 0.26, p < 0.01$). It means that higher autonomy will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction with loyalty more. This supports hypothesis 4.

Hypothesis 5: Autonomy has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that autonomy had a negative association with exit ($r = -0.51, p < 0.01$). It means that higher autonomy will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction by exiting from the organization less. This supports hypothesis 5.

Hypothesis 6: Role conflict has a positive association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict had a positive relationship with exit ($r = 0.40, p < 0.01$). It means that increasing of role conflict makes front line managers at the Bureau of Disease Control exit from the organization more, which supports hypothesis 6.

Hypothesis 7: Role conflict has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that increasing of role conflict makes front line managers at The Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction by neglecting the organization more, which supports hypothesis 7.

Hypothesis 8: Role conflict has a positive association with voice of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict does not have any association with voice. It means increasing of role conflict has no effect on front line managers at the Bureau of Disease Control to make them respond to job dissatisfaction by giving voice. This supports hypothesis 8.

Hypothesis 9: Role conflict has a negative association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict had a negative association with loyalty ($r=0.27$, $P < 0.01$). It means increasing of role conflict causes front line managers at the Bureau of Disease Control to have less loyalty, which supports hypothesis 9.

Hypothesis 10: Organization commitment has a positive association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that affective commitment had a negative association with exit ($r=-0.32$, $p < 0.01$). It means that if front line managers at the Bureau of Disease Control have more affective commitment, it will reduce exit. The results do not support hypothesis 10.

Hypothesis 11: Organizational commitment has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that organizational commitment had a positive association with neglect ($r=-0.35$, $p < 0.01$). It means that front line managers at the Bureau of Disease Control who have high organizational commitment, will have lower job dissatisfaction response in neglect, which supports hypothesis 11.

Hypothesis 12: Continuance commitment has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that continuance commitment had a positive association with neglect ($r=0.19$, $p < 0.05$). It means that if front line managers at the Bureau of Disease Control have high continuance commitment, neglect will also be high, which supports hypothesis 12.

Hypothesis 13: Normative commitment has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that normative commitment had a positive association with loyalty ($r=0.37$, $p < 0.01$). It means that if front line managers at the Bureau of Disease Control have more normative commitment, respond to job dissatisfaction in loyalty would be more, that supports hypothesis 13.

Conclusion

1. Compensation has a positive association with loyalty and have negative association with exit but have no association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control.
2. Autonomy has a positive association with loyalty and has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control.
3. Role conflict has a positive association with exit and neglect and has a negative association with loyalty but has no association with giving voice.
4. Affective commitment has a negative association with exit and neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control.
5. Continuance commitment has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control.
6. Normative commitment has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control.

Discussion

Hypothesis 1: Compensation has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that compensation has a positive association with loyalty ($r=0.26$, $p<0.01$). It means higher compensation will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond with loyalty more.

When front line managers are satisfied with the salary that the organization pays according to what they do for the company in any kind of money such as: salary, extra money, position compensation and other benefits that cover employees and family such as: nursing, child education, etc. They feel secure in the Bureau of Disease Control problem solving process and every problem has a solutions that is in accordance with the research of Brain P. Nieof, Robert H. Moon, Gerald Blakely, Jack Fuller (2001: 42). They studied motivation of chief level and respond to compensation and found that when they receive good motivation in compensation, they will be loyal to the organization more.

Hypothesis 2: Compensation has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was revealed that compensation has a negative association with exit ($r = -0.30$, $p < 0.01$) that supports hypothesis 2. It means that higher compensation will make front line manager sat the Bureau of Disease Control respond with exit less.

When front line managers are satisfied with the compensation that the organization pays to them according to what they work for in any kind of money such as salary, extra money, position compensation and other benefits that cover employees and family such as: nursing, child education, etc. This reduces the idea to look for a new job and not to look at job postings in the newspaper. The idea to change their job will be reduced, which agrees with the research of Mobley (1977: 29). Research states that when a person feels dissatisfaction in their job, they will try to leave the job and find new options by comparing benefits such as: days off, bonus, pension, benefits, job stability, etc. After comparing and finding that the new options are more satisfactory, it will lead to exit. It shows that compensation is one of the most important items that employees consider to exit from the job. It was found that compensation policy is one of the factors that are associated with exit behavior of the employees. The research found that if employees participate in policy setting or set the rules of pay and compensation, employees will be satisfied in compensation and reduce exit behavior, Soo-Young Lee, Andrew B. Whitford (2007: 36). There will be less front line managers who think of leaving when they are receiving compensation that they are satisfied with. Yi Li, Tingting Wang, (1999: 39) studied the effect of compensation to employees' expression and found that compensation that motivate employees will make them think less about exiting the organization.

Hypothesis 3: Compensation has a negative association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was revealed that compensation has no association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control, which does not support hypothesis 3. It means that compensation will not make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction by neglecting the organization.

This might come from the fact that frontline managers respond to job dissatisfaction with some behavior such as: absenteeism, tardiness, lack of job

attention, not attending meetings, etc. These are not caused by compensation but may be caused by other factors. This is not in agreement with the research of Yi Li, Tingting Wang, (1999: 39). Compensation that motivates employees that affect neglect will be reduced to moderate level.

Hypothesis 4: Autonomy has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control that support hypothesis 4. It was found that autonomy has a positive association with loyalty ($r = 0.26, p < 0.01$). It means that higher autonomy will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction with loyalty more.

When they know that they can think, plan and make decisions in the assigned job, they feel confident in the Bureau of Disease Control to solve problems and wait for better results that is in accordance with the research of Alison Davis-Blake, Joseph P. Broschak, Elizabeth George, (2003: 47). Loyalty will be increased when autonomy is increased (Patcharin Rordpayan (2002: 48). Autonomy and increase of abilities to manage their job has a moderate association. Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007: 38) studied 159 company employees and found that employees who are loyal to the organization feel they have more autonomy.

Hypothesis 5: Autonomy has a negative association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that autonomy has a negative association with exit ($r = -0.51, p < 0.01$) that supports hypothesis 5. It means that higher autonomy will make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction by exiting from the organization less.

When front line managers recognize that they can think, plan, and make a decision in their assigned job, it will make them think less about looking for a new similar job and reduce the interest to look for job postings in the newspapers that is in agreement with the research of Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007: 38). They studied 159 company employees in Netherlands and found that higher autonomy will reduce exit ($r = -0.34, p < 0.01$).

Hypothesis 6: Role conflict has a positive association with exit of front line manager sat the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict has a positive relationship with exit ($r = 0.40, p < 0.01$) that agrees with hypothesis 6. It means

that increasing of role conflict will make front line managers at the Bureau of Disease Control exit from the organization more.

When front line managers have different expectation perception that does not match with their roles, they feel frustrated. It is possible for them to change their job and intend to be with other organizations, which is in accordance with the research of Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007: 38). Employees who have high role conflict, they will tend to exit their job ($r = 0.39, p < 0.01$).

Hypothesis 7: Role conflict has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict has a positive association with neglect ($r = 0.43, p < 0.01$), that supports hypothesis 7. It means that increasing of role conflict make front line managers at the Bureau of Disease Control respond to job dissatisfaction by neglecting the organization more.

When front line managers have different expectation perception that does not match with their roles, they feel frustrated, and feel less interested in the job. They will pay attention to their job less than usual and ask for unnecessary sick leave because they get bored with the job. This conforms with the research of Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007: 38). Employees who have more role conflict will neglect the organization more ($r = 0.32, p < 0.01$).

Hypothesis 8: Role conflict has a positive association with giving voice of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict did not have any association with giving voice that supports hypothesis 8. It means that role conflict has no effect in their job dissatisfaction response of giving voice.

When front line managers acknowledge different expectation perceptions that do not match with their roles, they feel frustrated. They may feel that their voice is not useful for the office anymore then they display neglect. Loyalty will be reduced and they make think of leaving the job. This is in accordance with the study of Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007: 38).

Hypothesis 9: Role conflict has a negative association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that role conflict has a negative association with loyalty ($r = 0.27, P < 0.01$), which support hypothesis 9. It means increasing of role conflict causes front line managers at the Bureau of Disease Control have less loyalty.

When front line managers recognize different expectation perceptions that do not match with their roles, they feel frustrated. They may not trust in decision-making processes and problem solving of the office. This is similar to the study of Fons Naus, Ad van Iterson and Robert Roe (2007:38). Employees who have high role conflict also have less loyalty ($r = -0.25, p < 0.01$).

Hypothesis 10: Organizational commitment has a positive association with exit of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that affective commitment has a negative association with exit that does not support hypothesis 10 ($r = -0.32, p < 0.01$). It means that if front line manager at the Bureau of Disease Control have more affective commitment, job dissatisfaction is reduced and also reduces exit.

When an organization can fill their needs in terms of experience and support front line managers to achieve their targets, they will not look for a new job from the newspapers or job postings or have an idea to be with other organizations. This conforms to the research of Wright, P. M., Gardner, T. & Moynihan, L. 2008 (59). They mentioned that increased affective commitment reduces exit as a response to job dissatisfaction.

Hypothesis 11: Organizational commitment has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that organizational commitment has a negative association with neglect ($r = -0.35, p < 0.01$) that supports hypothesis 11. It means that front line managers at the Bureau of Disease Control who have increased organizational commitment respond job dissatisfaction by reducing neglect.

When front line managers feel that the organization can fill up their needs in terms of experience and support the front line managers to achieve their targets, they will have less tardiness, come late meeting for meetings less, and put more effort into the job. This is in accordance with the research of Meyer et al. (1997: 2). The study mentioned that affective commitment has a negative association with neglect. This concurs with Hackett, Bycio & Hausdorf, (1994: 56) who studied bus drivers and found that affective commitment has a negative association with job absenteeism.

Hypothesis 12: Continuance commitment has a positive association with neglect of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that

continuance commitment has a positive association to neglect ($r=0.19$, $p<0.05$), that supports hypothesis 12. It means that if front line managers increase continuance commitment, neglect will be increased also. That makes job dissatisfaction response expressed by neglect increase.

When front line managers at the Bureau of Disease Control realize that they will gain more benefits compared to what they will lose, they will have less absences, come to work late less, and pay more attention to the job. This is in line with the study of Hirschman (1970: 31) who found that continuance commitment has a positive association with neglect. Meyer et, al (1997: 2) found that continuance commitment has a positive association with neglect.

Hypothesis 13: Normative commitment has a positive association with loyalty of front line managers at the Bureau of Disease Control. It was found that normative commitment had a positive association with loyalty ($r=0.37$, $p<0.01$) that supports hypothesis 13. It means that if front line managers at the Bureau of Disease Control have more normative commitment, job dissatisfaction response will result in loyalty more.

When an organization is righteous and ethical, it will express itself by waiting for everything to get better solutions. They believe that decision making of the office is the best one. This is in accordance with the research of Yannis Markovits (2011: 57) who studied the topic of “Normative commitment and loyalty that build up job satisfaction” from 646 employees from 12 companies at the City of Tessaloni, Greece. It was found that normative commitment had a positive association with loyalty ($r = 0.58$, $p<0.01$). Aqal Amin Khattak, Sonia Sethi, 2012 (58) studied the topic of “Normative commitment and positive psychological association with organizational commitment” The study was conducted using a sample group composed of 100 public sector and private sector workers in Koha, Pakistan. It was found that normative commitment had a positive association with organizational commitment ($r = 0.99$, $p<0.01$).

Recommendations

Based on the research “Factors affecting job dissatisfaction response of the front line managers, Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health, Thailand”, this researcher has the following recommendations:

1. Policy recommendations:

1.1 The policies of The Bureau of Disease Control should affect front line managers either in performance, assessment, compensation, benefits, and any rewards. The higher administrators should allow front line managers to participate in setting the policy and make decisions together to reduce conflict and satisfy everyone.

1.2 Opportunities should be provided for the front line managers to think and make decisions within their scope of work. Higher level administration should assist them when they have problems in their work by providing consultations or manpower and equipment support.

2. Academic recommendations: The Chief of the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health should:

Support front line managers from every department under the Bureau of Disease Control to receive training in job design to get job characteristics that will provide higher job satisfaction and reduce absenteeism and exit.

3. Operation recommendations: Chief of the Bureau of Disease Control, Ministry of Public Health should:

3.1 Establish Management by Walking Around (MWA) for high level administrators in the Bureau of Disease Control. They should visit the offices of workers in order to see the real conditions and be able to solve problems for them such as: visiting departments periodically, conducting internal visits to listen to the problems of everyone to reduce conflict in work place and promote bonding in their relationship.

3.2 Higher management should design simple jobs by setting standard operation procedures and specific scope of work to reduce role conflict.

3.3 Higher management should design job characteristics that do not have fixed methods, so that it will not block the creative ideas of workers. They must be free to make decisions in their jobs by themselves.

Recommendations for Further Research

1. This research received very few questionnaires back that may have been caused by the data collection methods. The data collection method in this research used representatives to collect the questionnaires and was limited due to the government office system. The next research should plan data collection such as: researcher should collect questionnaires to prevent low response turnout.

2. Expand the scope of study in other factors that affect job dissatisfaction such as skills variety, task identity, task significance, job feedback, experience meaningfulness of work, experience responsibility to work and outcome, knowledge of results, these factors affect reduction of job dissatisfaction, exit and absenteeism.

บรรณานุกรม

1. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. พันธกิจกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พศ. 2552.
2. Allen N J & Meyer J P. Commitment in the workplace theory, research, and application. Thousand Oaks London New Delhi: SAGE Publication; 1997.
3. Steers RM. Antecedents and outcome of organizational commitment. Administrative Science Quarterly 1977; 22.
4. สุพานี สฤณภู่วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน); 2552.
5. สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ; 2549.
6. Hall D, Schneider B, & Nygren H. Personal factors in organizational identification. Administrative Science Quarterly 1970; 15.
7. Koch JS, R. Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees. leadership and OD Journal 1978; 12.
8. Kidron A. Work values and organizational commitment. Academy of Management Journal; 1978: 21.
9. Johnson & Garbarino. The Effects of customer satisfaction, relationship commitment dimension, and trigger on customer retention. Journal of Marketing 2006; 69.
10. Zeelenberg M, & Pieters R. Beyond valence in customer dissatisfaction; A review and new findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services. Journal of Business Research 2004; 57(4).
11. Mowday R T & Steers R M & Porter L. The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior 1979; 14.
12. Katz D KR. The Social Psychology of Organizations. New York: Wiley; 1978.
13. Jackson SE SRS. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work setting. Organizational Behavior & Human performance 1985; 36.
14. ชูดา จิตพิทักษ์. พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. 2 พ, editor. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ สารมวลชน; 2525.

15. เทพนม เมืองแมน. ความขัดแย้งของบทบาท พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด; 2529.
16. Rizzo House, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly* 1970; 15.
17. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตะเกียง; 2534.
18. Hackman J R & Oldham G R. *Work Redesign*. Massachusetts, Menlo Park, California, London, Amsterdam, Don Mills Ontario, Sydney: Wesley publishing Company; 1979.
19. Karasek R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 1979; 24(2).
20. Oldham GR, & Cummings, A. Employee creativity : Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal* 1996; 39.
21. Abraham R. "The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence - Outcome relationships". *The Journal of Psychology* 2000; 134(2)
22. Vroom VH. *Work and Motivation*. New York: Woley; 1964.
23. Ross IC, & Zander, A. . Need satisfaction and employee turnover. *Personel Psychology* 1957; 10.
24. Hackman J R & Oldham G R. Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human performance* 1976; 16(2).
25. Gomez-Mejia LR, Balkin & Cardy. *Managing human resources*. New York Prentice-Hall; 2004.
26. Milkovich GT, & Newman. *Compensation*. Ed. t, editor. New york: McGraw-Hill/Irwin; 2005.
27. อนันวิช แก้วจางค์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา; 2552.
28. วิเชียร วิทยอุดม. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับแนวใหม่. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์ จำกัด; 2552.
29. Mobley WH. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 1977; 62.

- 30.สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.). ระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน และสิ่งจูงใจ.
www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=category=blog&id=96&Itemid=256.
31. Albert O Hirschman. Exit, Voice, and Loyalty reponses to decline in firms, organizations, and states. Cambridge, Massachusetts and London, England: Harvard University Press; 1970.
32. Farrell D. Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction: A multidimensional scaling study. The Academy of Management Journal 1983; 26(4) Dec.
33. Saunders DM. Introduction to Research on Hirschman's Exit, voice, and Loyalty Model. Employee Responsibilities and Rights Journal 1992; 5(3).
34. Birch AH. Economic Models in Political Science: the Case of Exit voice and Loyalty. British Journal of Political Science 1975; 5(01).
35. วิภาส ทองสุทธิ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินทเกษ; 2552.
36. Andrew B Whitford & Soo-Young Lee. Exit, Voice, Loyalty, and Pay: Evidence from the Public Workforce. The journal of Public Administration Research 2007; November 4.
37. Kamel Mellahi, Pawan S Budhwar, Baibing Li. A study of the relationship between exit, voice, loyalty and neglect and commitment in India. Human Relations 2010; 63(3).
38. Fons Naus, Ad van Iterson, Roe aR. Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employees' response conditions in the workplace. Human relations 2007; 60(5): 683-718.
39. Li Yi Wang, Tingting. Effect of incentive pay on employees' negative behaviors: The moderating role of organization commitment. The international journal of Human Resource Management 2006; 17(11).
40. Ran Lachman, Shlomo Noy. Reactions of Salaried Physicians to Hospital Decline Health. Services Research. June 1996; 31: 2.
41. Louise Lemire, Pouillard C. An emprirical exploration of psychological contract violation and individual deheviour. Journal of Managerial Psychology 2005; 20(2).
42. Birgit Pauksztat MAVDaRW. A special attachment : Voice and the relational aspect of loyalty. International Sociology 2011; 26: 524.

43. Jacobsen DI. Managing increased part-time work imply part-time commitment? *Managing Service Quality*. 2000; 10(3): 187-200.
44. Danny Osborne HJS, and Yuen J. Hou. More Than a Feeling: Discrete Emotions Mediate the Relationship Between Relative Deprivation and Reaction to Workplace Furloughs. *Personality and Social Psychology Bulletin* 2011.
45. Feng Wei, Steven X. Si , Li aY. The effect of organizational psychological contract violation on managers' exit, voice, loyalty and neglect in the Chinese context. *The International Journal of Human Resource Management* 2008; 19(5) May: 932-44.
46. William H. Turnley, Fedldman aDC. The Impact of Psychological contract Violation on Exit, Voice, and Neglect. *Human Relations* 1999; 52(7).
47. Alison Davis-Blake, Joseph P Broschak, George aE. Happy Together? How Using Nonstandard Workers Affects Exit, Voice, and Loyalty among Standard Employee. *The Academy of Management Journal* 2003; 46(4)Aug.
48. พัชรินทร์ รอดพยันตร์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. *จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*; 2545.
49. อัญญา พันธุนาถวิริยกุล. ผลของการรับรู้การทำตามสัญญาใจต่อความผูกใจมั่นต่อองค์กรและแนวโน้มในการลาออก. *จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*; 2546.
50. Nico W VanYperen MH, Michiel Zweers, and Saapke Postma. Injustice and employee' destructive responses: The mediating role of state negative affect. *Social Justice Research* 2000; 13.
51. จรรยา ภัทรอาชาชัย. ชีวสถิติ สำหรับงานวิจัยทางการแพทย์. 3 พ, editor. กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนการเขียนตำรา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2551.
52. Gregory DM, Way CY, LeFort S, Barrett B J, & Parfrey PS. (2007). Predictors of registered nurses' organizational commitment and intent to stay. *Management Review*.
53. สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สามลดา; 2550: 284.
54. Best JW. *Research in Education*. ed r, editor. Englewood Cliffs: New Jersey; 1977.
55. Chang Y-TTC-H. Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management* 2010; 4(6).

56. Hackett RD, Bycio P, Hausdorf PA. Further assessments of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology* 1994; 79(1): 15-23.
57. Yannis Markovits. Normative commitment and loyal boosterism: Does job satisfaction mediate this relationship?. *MIBES Transactions* 2011; 5(1): 73-89.
58. Aqal Amin Khattak, Sonia Sethi. Organization Normative Commitment (ONC) has Psychological Positive effects on employees' Performance. *Abasyn Journal of Social Sciences* 2012; 5(1): 99-110.
59. Wright P M, Gardner T & Moynihan L. (2008). Affective commitment links human resource practices and voluntary turnover (Impact Brief #32). Ithaca, NY: ILR School, Cornell University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพแบบสอบถาม

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน | ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 2. นายสุรพล สงวนโภคัย | ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข |
| 3. ดร.นิธินาถ สิ้นธุเคชะ กรรมการผู้จัดการ | บริษัท เอ็นเอเบิล พลัส จำกัด |

ภาคผนวก ข

ตารางภาคผนวกที่ 1 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในงาน							
Item	Mean	Std. Deviation	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	3.3667	2.14127	11.0667	54.961	.885	.860	.895
E2	3.0000	2.03419	11.4333	56.392	.887	.854	.895
E3	2.5667	1.90613	11.8667	61.223	.764	.612	.919
E4	2.3000	2.05359	12.1333	61.223	.691	.504	.931
E5	3.2000	2.46912	11.2333	51.771	.838	.734	.906
V1	5.6333	1.06620	20.8000	15.407	.625	.590	.774
V2	5.2667	1.22990	21.1667	13.730	.716	.767	.742
V3	5.2667	1.22990	21.1667	13.040	.813	.845	.710
V4	5.2667	1.43679	21.1667	14.833	.440	.231	.835
V5	5.0000	1.17444	21.4333	15.909	.478	.288	.812
L1	4.7667	1.43078	18.9333	22.823	.699	.693	.916
L2	4.4333	1.38174	19.2667	21.582	.852	.794	.884
L3	4.5667	1.30472	19.1333	23.499	.729	.646	.909
L4	4.8000	1.32353	18.9000	22.093	.850	.809	.885
L5	5.1333	1.33218	18.5667	22.461	.807	.725	.893
N1	1.7333	1.22990	6.3000	11.803	.566	.720	.728
N2	1.6333	1.15917	6.4000	11.834	.617	.745	.711
N3	1.8333	1.51050	6.2000	12.166	.347	.344	.831
N4	1.5000	1.00858	6.5333	12.257	.684	.642	.697
N5	1.3333	.84418	6.7000	13.114	.699	.614	.708

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

Item	Mean	Std. Deviation	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pay1	3.9667	1.93842	3.8667	3.775	.960	.922	-
Pay2	3.8667	1.94286	3.9667	3.757	.960	.922	-

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความอิสระในงาน

Item	Mean	Std. Deviation	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JA1	4.8667	1.25212	8.1667	5.523	.301	.092	.330
JA2	3.4667	1.54771	9.5667	4.737	.257	.067	.402
JA3	4.7000	1.48904	8.3333	4.782	.286	.087	.342

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

Item	Mean	Std. Deviation	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rc1	3.0333	1.69143	23.4333	65.840	.288	.435	.796
Rc2	3.5667	1.90613	22.9000	54.576	.653	.565	.736
Rc3	3.1000	1.82606	23.3667	55.895	.636	.494	.740
Rc4	4.1000	1.98876	22.3667	60.309	.399	.537	.784
Rc5	2.7000	1.53466	23.7667	56.392	.775	.794	.724
Rc6	2.5000	1.43238	23.9667	58.240	.746	.743	.732
Rc7	3.6667	1.88155	22.8000	67.407	.183	.852	.817
Rc8	3.8000	1.42393	22.6667	64.713	.430	.822	.775

แบบสอบถามความความผูกพันต่อองค์กร

Item	Mean	Std. Deviation	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ac1	3.4667	1.65536	30.0667	30.133	.372	.274	.296
Ac2	2.0333	1.40156	31.5000	40.603	-.164	.307	.498
Ac3	4.2000	2.02399	29.3333	29.747	.262	.500	.338
Ac4	4.2333	1.63335	29.3000	31.803	.280	.195	.339
Ac5	5.6333	1.60781	27.9000	35.403	.086	.614	.421
Ac6	6.0333	1.09807	27.5000	34.879	.274	.600	.363
Ac7	3.1000	2.09021	30.4333	33.013	.094	.345	.430
Cc1	4.8333	2.36473	28.7000	27.459	.266	.324	.333
Cc2	4.7333	1.94641	26.8667	93.706	.177	.561	.768
Cc3	3.4667	1.97804	28.1333	83.568	.462	.635	.724
Cc4	2.8000	1.76947	28.8000	84.097	.522	.574	.716
Cc5	4.0333	1.92055	27.5667	90.116	.285	.383	.752
Cc6	3.6333	1.90251	27.9667	86.516	.397	.596	.734
Cc7	3.0333	2.04237	28.5667	84.875	.402	.438	.734
Cc8	3.2667	1.87420	28.3333	78.920	.653	.720	.693
Cc9	3.0000	2.13348	28.6000	74.869	.671	.625	.685
Nc1	4.4000	1.95818	17.9667	59.068	-.079	.116	.858
Nc2	3.8000	1.78885	18.5667	45.082	.509	.491	.718
Nc3	3.6333	1.90251	18.7333	39.720	.716	.694	.660
Nc4	3.8667	2.04658	18.5000	37.500	.751	.653	.644
Nc5	3.4667	1.92503	18.9000	39.403	.720	.692	.658
Nc6	3.2000	1.95466	19.1667	43.661	.505	.412	.719

การปรับแก้ข้อถามที่มีค่า Corrected Item-Total Correlation ต่ำ

ความผูกพันต่อองค์กรทางความรู้สึก (Affective commitment)

1. ท่านจะมีความสุขมากที่ได้ใช้เวลาที่เหลือในหน้าที่การงาน ทำงานอยู่ภายในกรมนี้ปรับแก้เป็น ท่านจะมีความสุขมากที่ได้ใช้เวลาที่เหลือในหน้าที่การงานหลัก ทำงานอื่นๆอยู่ภายในกรมนี้
2. ท่านสนุกที่ได้วิพากษ์วิจารณ์องค์กรของท่าน ให้คนอื่นนอกกรมฟังปรับแก้เป็น ท่านสนุกที่ได้พูดถึงองค์กรของท่านให้คนอื่นนอกกรมฟัง
3. ท่านรู้สึกจริงๆว่าปัญหาของกรมก็เหมือนปัญหาของท่านปรับแก้เป็น ท่านรู้สึกว่าปัญหาของกรมก็เหมือนปัญหาของท่าน
4. ท่านคิดว่าท่านสามารถที่จะผูกพันกับกรมอื่นได้เช่นเดียวกับที่รู้สึกกับกรมนี้ปรับแก้เป็น ท่านคิดว่าท่านสามารถที่จะผูกพันกับกรมอื่นได้เช่นเดียวกับที่รู้สึกผูกพันกับกรมควบคุมโรค
5. ท่านไม่ได้รู้สึกเป็นเสมือนครอบครัวเดียวกันกับกรมนี้ปรับแก้เป็น ท่านไม่ได้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกรมควบคุมโรค
6. ท่านไม่ได้รู้สึกมีความผูกพันกับกรมของท่านปรับแก้เป็น ท่านไม่ได้รู้สึกผูกพันกับกรมควบคุมโรค
7. กรมควบคุมโรคมีความหมายที่ยิ่งใหญ่ต่อตัวท่านปรับแก้เป็น กรมควบคุมโรคมีความหมายที่ยิ่งใหญ่สำหรับท่าน
8. ท่านไม่รู้สึกรู้ว่า กรมควบคุมโรคเป็นของท่านปรับแก้เป็น ท่านไม่เคยมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกรมควบคุมโรค

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความอิสระในงาน

1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใดปรับแก้เป็น ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน
2. งานที่ท่านทำไม่เอื้อให้ท่านคิดริเริ่มหาทางตัดสินใจทำงานได้ด้วยตนเอง ปรับแก้เป็น งานที่ท่านทำไม่เอื้อให้ท่านคิดริเริ่มหรือใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง
3. งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระที่จะกำหนดวิธีการทำงานของท่านปรับแก้เป็น งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระที่จะกำหนดวิธีการทำงานของตัวเอง

ภาคผนวก ก
หนังสือรับรองโครงการวิจัย



Certificate of Approval
Ethical Review Committee for Human Research
Faculty of Public Health, Mahidol University

COA. No. MUPH 2012-223

Protocol Title : FACTOR AFFECTING TO THE RESPONSE OF JOB DISSATISFACTION OF THE FIRST LINE MANAGER, BUREAU OF DISEASE CONTROL, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH, THAILAND

Protocol No. : 207/2555

Principal Investigator : Miss Jeerawan Ek-u

Affiliation : Master of Science (Public Health) Program in Health Administration
Faculty of Public Health, Mahidol University

Approval Includes :
1. Project proposal
2. Information sheet
3. Informed consent form
4. Data collection form/Program or Activity plan

Date of Approval : 11 December 2012
Date of Expiration : 10 December 2013

The aforementioned project have been reviewed and approved according to the Declaration of Helsinki by Ethical Review Committee for Human Research, Faculty of Public Health, Mahidol University.

(Assoc. Prof. Sutham Nanthamongkolchai)

Chairman of Ethical Review Committee for Human Research

(Assoc. Prof. Phitaya Charupoonphol)

Dean of Faculty of Public Health

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความไม่พึงพอใจในงาน
 ของผู้บริหารระดับต้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ระดับ
 หัวหน้างาน

คำชี้แจง ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการแสดงออกต่อความไม่พึงพอใจในงาน โปรด
 พิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมาก
 ที่สุด

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 7 หมายถึง อย่างแน่นอน | 6 หมายถึง ส่วนใหญ่แน่นอน |
| 5 หมายถึง แน่ใจเล็กน้อย | 4 หมายถึง ไม่แน่ใจ |
| 3 หมายถึง ไม่อย่างแน่นอนเล็กน้อย | 2 หมายถึง ส่วนใหญ่ไม่อย่างแน่นอน |
| 1 หมายถึง ไม่อย่างแน่นอน | |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
ความคิดที่จะลาออก (Exit)							
1. มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะพิจารณาเปลี่ยนงาน							
2. ท่านตั้งใจที่จะเปลี่ยนไปอยู่หน่วยงานอื่น							
3. ท่านกำลังมองหาที่ทำงานใหม่ที่คล้ายกับงานเดิมที่ท่านทำอยู่							
4. ท่านมองหาประกาศรับสมัครงานตามหนังสือพิมพ์สำหรับงานที่ท่านสามารถสมัครได้							
5. ท่านตั้งใจที่จะเปลี่ยนสายงาน							
การแสดงความคิดเห็น (Voice)							
6. ท่านพยายามมองหาแนวทางให้กรมได้รับประโยชน์							

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
7. ท่านมีข้อเสนอแนะในการป้องกันไม่ให้เกิดการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นกับกรม							
8. ท่านพยายามมองหาแนวทางที่ทำให้ทุกคนในกรมได้รับประโยชน์							
9. ท่านนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพูดคุยกับหัวหน้างานของท่านแล้วหาทางแก้ปัญหา ร่วมกัน							
10. ในการประชุมร่วมกันของหน่วยงาน ท่านนำเสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น							
ความจงรักภักดี (Loyalty)							
11. ท่านไว้ใจในกระบวนการตัดสินใจของกรม โดยที่ท่านไม่ได้เข้าไปแทรกแซง							
12. ท่านไว้ใจกรมในการแก้ปัญหา โดยที่ท่านไม่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ							
13. ท่านยังคงมั่นใจว่าสถานการณ์จะได้รับการแก้ไขโดยที่ท่านไม่ต้องไปช่วยในกระบวนการตัดสินใจ							
14. ท่านคาดว่าในท้ายที่สุดแล้วทุกอย่างจะออกมาดี							
15. ท่านยังมองในทางที่ดีว่าสิ่งที่คิดว่าจะเกิดขึ้น							
การเพิกเฉย (Neglect)							
16. ท่านลาป่วยเพราะท่านรู้สึกไม่อยากมาทำงาน							
17. ท่านมาทำงานสายเพราะท่านรู้สึกไม่อยากมาทำงาน							
18. ท่านใส่ความพยายามลงไปในงานที่ทำ น้อยกว่าที่ท่านถูกคาดหวัง							
19. ในขณะนี้และต่อไปท่านทำงานโดยใช้ความพยายามน้อยกว่าปกติ							
20. ท่านพลาดการประชุมเพราะท่านไม่สนใจที่จะเข้าร่วมประชุม							

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
คำชี้แจง ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบันของท่าน

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 7 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง | 6 หมายถึง พอใจเป็นส่วนมาก |
| 5 หมายถึง พอใจบางส่วน | 4 หมายถึง รู้สึกเฉย |
| 3 หมายถึง ไม่พอใจเล็กน้อย | 2 หมายถึง ไม่พอใจ |
| 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง | |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกอย่างไรกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากกรม							
2. ระดับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความคุ้มค่ากับงานที่ท่านทำให้กับกรม							

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความอิสระในงานของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน

คำชี้แจง ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความอิสระในงาน

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อและให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 6 หมายถึง เห็นด้วยเป็นส่วนมาก |
| 5 หมายถึง เห็นด้วยบางส่วน | 4 หมายถึง ให้ความเห็นไม่ได้ |
| 3 หมายถึง บางส่วนไม่เห็นด้วย | 2 หมายถึง ส่วนมากไม่เห็นด้วย |
| 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยทั้งหมด | |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน							
2. งานที่ท่านทำไม่เอื้อให้ท่านคิดริเริ่มหรือใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง							
3. งานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระที่จะกำหนดวิธีการทำงานของตัวเอง							

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
คำชี้แจง ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 6 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 หมายถึง เห็นด้วย |
| 4 หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย | 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย |
| 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย | 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	6	5	4	3	2	1
1. ท่านต้องปฏิบัติงานในแนวทางที่จริงๆแล้วควรทำในแนวทางอื่น						
2. ท่านได้รับมอบหมายงานแต่ไม่ได้รับกำลังบุคลากรที่จะทำให้งานบรรลุผล						
3. ท่านต้องเลียงกฎระเบียบและนโยบายเพื่อดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ						
4. ท่านทำงานร่วมกับกลุ่มงานอื่นมากกว่า 1 กลุ่ม ที่ทำงานค่อนข้างแตกต่างกัน						
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกัน จากคนสองคนหรือมากกว่านั้น						
6. ท่านทำสิ่งที่คิดว่าสมควรทำ เพื่อได้รับการยอมรับจากคนคนเดียว แต่อีกหลายคนไม่ยอมรับ						
7. ท่านได้รับมอบหมายงานโดยขาดทรัพยากรและอุปกรณ์เพียงพอที่จะดำเนินการให้งานเสร็จ						
8. ท่านทำงานหลาย ๆ อย่างที่ไม่จำเป็น						

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน

คำชี้แจง ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 6 หมายถึง เห็นด้วยเป็นส่วนมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยบางส่วน 4 หมายถึง ให้ความเห็นไม่ได้
- 3 หมายถึง บางส่วนไม่เห็นด้วย 2 หมายถึง ส่วนมากไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยทั้งหมด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
ความผูกพันต่อองค์กรทางความรู้สึก (Affective commitment)							
1. ท่านมีความสุขมากที่ได้ใช้เวลาที่เหลือจากงานหลัก ทำงานอื่น ๆ อยู่ภายในกรมควบคุมโรค							
2. ท่านสนุกที่ได้พูดถึงองค์กรของท่านให้คนอื่นนอกกรมควบคุมโรคฟัง							
3. ท่านรู้สึกว่าย่ปัญหาของกรมควบคุมโรคลก็เหมือนปัญหาของท่าน							
4. ท่านคิดว่าท่านสามารถผูกพันกับกรมอื่นได้เช่นเดียวกับที่รู้สึกผูกพันกับกรมควบคุมโรค							
5. ท่านไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกรมควบคุมโรค							
6. ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับกรมควบคุมโรค							
7. กรมควบคุมโรคมีความหมายที่ยิ่งใหญ่สำหรับท่าน							
8. ท่านไม่เคยมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกรมควบคุมโรค							
ความผูกพันต่อองค์กรทางผลประโยชน์ (Continuance commitment)							
9. ท่านไม่กลัวว่าอาจจะมีอะไรเกิดขึ้น ถ้าท่านต้องออกจากงาน โดยไม่มีงานอื่นรองรับ							
10. ยากมากสำหรับท่านที่จะออกจากกรมในขณะนี้ แม้ว่าท่านต้องการจะออกก็ตาม							
11. ชีวิตของท่านยุ่งยากมาก ถ้าท่านตัดสินใจลาออกจากกรมในขณะนี้							
12. ท่านไม่คิดว่าจะเสียหายมากมายหากท่านจะลาออกจากกรมในอนาคตอันใกล้							

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
13. ใน ปัจจุบันที่ท่านยังทำงานในกรมเนื่องจากความจำเป็นมากกว่าความต้องการที่จะทำงานอยู่							
14. ท่านเชื่อว่าถ้าท่านมีทางเลือกเพียงเล็กน้อย ที่จะลาออกจากกรมควบคุมโรค							
15. แม้มีผลกระทบทางลบเพียง 2-3 ที่จะเกิดขึ้นจากการลาออกจากกรมก็ทำให้ท่านไม่เลื้ดทางเลือกอื่น							
16. หนึ่งในเหตุผลหลักที่ท่านยังคงอยู่กับกรมคือ การลาออกท่านต้องสละผลประโยชน์หลายอย่าง ซึ่งอาจไม่ได้รับจากที่อื่นเหมือนที่นี่							
17. ถ้าท่านไม่ได้เสียสละและทุ่มเทให้กับกรมไปมากขนาดนี้ ท่านอาจคิดไปทำงานที่อื่นแล้ว							
ความผูกพันต่อองค์กรทางบรรทัดฐาน (Normative commitment)							
18. ท่านไม่ได้รู้สึกมีพันธะที่จะต้องคงอยู่เป็นบุคลากรในกรมนี้							
19. แม้ว่าท่านจะได้รับผลประโยชน์ที่ดีกว่าท่านก็ไม่คิดที่จะลาออกจากกรมในขณะนี้							
20. ท่านจะรู้สึกผิดถ้าท่านลาออกจากกรมในตอนี้							
21. กรมควบคุมโรคมีคุณค่าเพียงพอที่ทำให้ท่านจงรักภักดี							
22. ท่านจะไม่ลาออกจากกรมในขณะนี้เพราะว่าท่านรู้สึกว่างค์กรนี้มีบุญคุณกับท่าน							
23. ท่านเป็นหนี้บุญคุณต่อกรมควบคุมโรค							

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () 26-30 ปี () 31-35 ปี () 36-40 ปี () 41-45 ปี () 46-50 ปี () 51-55 ปี () 55 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน () หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นางสาวจิรวรรณ เอกอุ

วัน เดือน ปีเกิด

11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526

สถานที่เกิด

จังหวัดกาฬสินธุ์ ประเทศไทย

ประวัติการศึกษา

วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย; พ.ศ. 2548
พยาบาลศาสตรบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พยาบาลวิชาชีพ
ประจำหอผู้ป่วย ไอ.ซี.ยู อายุรกรรม 1
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
กรุงเทพมหานคร