

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนักบริหาร นักทฤษฎีองค์กรต่างกล่าวถึงแนวโน้มขององค์การยุคใหม่หรือองค์การในอนาคตว่า ต้องปรับขนาดให้เล็กลง มีความยืดหยุ่นสูง มุ่งเน้นคุณภาพบริการ ลูกค้า ทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มีการปรับเปลี่ยนระบบ สามารถแข่งขันท่ามกลางความหลากหลาย ความผันผวนทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ (Greenberg and Baron, 1995: 12-13; 1997; ดีล และ เคนเนดี, 2535; ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2538: 273-305)

ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรทุกฝ่ายในองค์การ จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มบุคคลผู้ซึ่งมีความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย (DuBrin, 1994: 517; กรองแก้ว อยู่สุข, 2537: 8, สุนันทา เลาพันธ์, 2531: 27) และเพื่อช่วยให้องค์การ สามารถเพิ่มผลผลิตกำไร มีความมั่นคง มั่นคง สามารถเผชิญแก่อุปสรรคความมั่งคั่งไปสู่สังคมภายนอก อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศชาติโดยรวม

ฉะนั้นผู้บริหารจึงต้องทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ เพราะต่างก็ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน และการที่บุคคลตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกขององค์การใดองค์การหนึ่งย่อมมีวัตถุประสงค์ มีการทำสัญญาเรื่องผลประโยชน์ค่าตอบแทน (Economic Contract) และสัญญาทางจิตวิทยา (Psychological Contract) คือ มีความผูกพันด้านจิตใจ ยินยอมที่จะทำงานและจงรักภักดีต่อองค์การ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2537: 17, Barney and Griffin, 1992: 519-521) องค์การจึงต้องมีเป้าหมายหรือมีทิศทางที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในบทบาท สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เพราะหากไม่มีการกิจดังกล่าว ในไม่ช้าองค์การก็จะสูญเสียความน่าเชื่อถือและไม่สามารถดึงดูดใจบุคลากรไว้ได้ (ดรักเกอร์, 2538: 83-85)

ความสำคัญของความผูกพันทางจิตใจ หรือต่อมาเรียกว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มาจากสมมติฐานที่ว่า ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมีจำนวนจำกัด องค์การจึงต้องมุ่งรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่า เพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529: 95) และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ยังสามารถบ่งบอกถึงประสิทธิผลขององค์การ เพราะบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานและเพิ่มผลผลิต

(Steers, 1984: 463-466) และ มุ่งมั่นที่จะแบ่งปัน เสียสละเพื่อองค์กร เป็นผู้ที่มีความสุข ประสบผลสำเร็จในอาชีพ และมีแนวโน้มที่จะขาดงาน ลาออก รวมทั้งแสวงหางานใหม่ทำน้อยกว่าคนที่มีความยึดมั่นผูกพันต่ำ (Greenberg and Baron, 1995: 186) นอกจากนั้นสเติร์ส ยังได้สรุปถึงผลของความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ว่า บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง จะแสดงพฤติกรรมอย่างน้อยสี่ประการ คือ ประการที่หนึ่ง บุคลากรที่มีความผูกพันอย่างแท้จริง ต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ จะสนใจเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และมีอัตราการลาออกต่ำ (March and Simon, 1958, quoted in Steers, 1984: 464) ประการที่สอง บุคลากรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่และทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา และพบว่านอกเหนือจากความพึงพอใจในงานแล้วความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญคือสามารถพยากรณ์การลาออกของบุคลากรได้ (Mowday et al. 1979, quoted in Steers, 1984: 466) ประการที่สาม การที่บุคลากรมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์การจึงทุ่มเทความสามารถในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และประการสุดท้าย บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อองค์การ ซึ่งความพยายามดังกล่าวจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น (Mowday et al. 1974, quoted in Steers, 1984: 466) และการศึกษาของดูบัวว์ (DuBois, 1996) ชี้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ การเปลี่ยนงาน การรักษาระเบียบวินัย การขาดงาน การต่อต้านภาวะบีบคั้น และการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพราะหากบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การร่วมกันจะทำให้เกิดความร่วมมือ มีการต่อต้านต่ำ บุคลากรสามารถปรับตัวได้ดี แม้จะตกอยู่ในสภาพที่ถูกกดดันเพื่อความอยู่รอดขององค์การ เช่นเดียวกับความสำเร็จของการบริหารงานแบบญี่ปุ่น ซึ่งพบว่าส่วนหนึ่งเกิดจากพลังจูงใจ คือ การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงาน (วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์, 2539: 234; ไรค์เฮลด์, 2539)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่ผู้บริหารปรารถนา เพราะบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานในด้านบวก ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคลากรที่ขาดความยึดมั่นผูกพัน หรือมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ แต่ไม่ลาออกโดยเลือกที่จะอยู่กับองค์การต่อไป โดยไม่ตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย รวมทั้งแสดงพฤติกรรมการทำงานในด้านลบ เช่น ขาดงาน มาทำงานสาย ไม่ตั้งใจทำงาน เฉื่อยชา เลี่ยงงาน ทำงานพอให้ผ่านพ้นไปวันๆ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของงาน ซึ่งนำมาซึ่งความเสียหายแก่องค์การ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียด้านทรัพยากรในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ บรรยากาศในการทำงานที่

ขาดสัมพันธภาพ ทำให้เป้าหมายขององค์การไม่บรรลุผลสำเร็จ (เชาวลิต ตนานนท์ชัย, 2532) นอกจากนั้น การลาออกของบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นภาระขององค์การต้องทำการจัดหาบุคลากรเพื่อทดแทน ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และฝึกหัดงาน ทำให้เสียค่าใช้จ่าย และคุณภาพการบริการด้อยลง ซึ่งนับเป็นความสูญเสียที่ไม่อาจจะประเมินราคาได้ (ไรค์เฮลด์, 2539)

ปัญหาของการขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ พบได้ทั้งในองค์การของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การภาครัฐ เช่น โรงพยาบาล นับเป็นตัวอย่างอันดีขององค์การที่ประสบปัญหาจากการที่บุคลากรขาดความยึดมั่นผูกพัน เพราะโรงพยาบาลประกอบไปด้วยบุคลากรทางการแพทย์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะแพทย์ ที่ถือว่าเป็นวิชาชีพอิสระ เป็นเสมือนของเหลวที่มีความลื่นไหล (Fluidity) สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ พร้อมทั้งจะไหลออกจากระบบ จนกลายเป็นปัญหาสำคัญของกระทรวงสาธารณสุข (พลเดช ปิ่นประทีป, 2538: 128) ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการรักษาของโรงพยาบาลภาครัฐ (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และ วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2537) ทำให้บุคลากรที่คงอยู่ต้องแบกรับภาระงานเพิ่มขึ้น และสถานการณ์ย่ำแย่หนักขึ้น คือเป็นทุกข์ทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ (โรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น, 2539) ต่อกรณีดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุข ได้พยายามหามาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน เพิ่มสวัสดิการ แก่บุคลากรทางการแพทย์ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาลดลง จึงได้หาแนวทางอื่นๆ เช่น การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการทำงานให้บุคลากรอดทนต่ออุปสรรคปัญหา ให้ความรักและความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงาน (พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, 2536: 89) นอกจากนั้น ได้มีการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น โดยเชื่อว่าหากผู้บริหารสามารถเสริมสร้างหรือปลูกฝังความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยเฉพาะด้านเจตคติให้เกิดแก่บุคลากรทุกระดับได้แล้ว ย่อมบังเกิดผลดีต่อองค์การ เพราะจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรัก และผูกพันต่องาน ต่อผู้บังคับบัญชาและต่อองค์การ รวมทั้งปรารถนาที่จะคงอยู่เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์การให้ไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนี้ นักวิชาการชาวตะวันตกได้ให้ความสนใจ และได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และชี้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นเกิดจากปัจจัยหลายด้าน เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล โครงสร้างขององค์การ ลักษณะงานและประสบการณ์ในงาน (Steers, 1984 ; Sheldon, 1971 อ้างถึงใน สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538; Sang M. Lee, 1971 อ้างถึงใน อัมพร พรหมเกิด,

Nollen,1989; Mathieu and Zajac,1990: 171-194) และนอกจากนี้ ดูบัวส์ (DuBois,1996) ที่ว่า ปัจจัยด้านการบริหาร6 ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรได้แก่ การยกย่อง ให้เกียรติ คุณภาพการบริการ ความชัดเจนในงาน ความท้าทายในงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร และ ประสิทธิภาพของการบริหาร

สำหรับการศึกษาของ สะอาด วงศ์อนันต์นนท์ (2538) พบว่า ความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคลุมเครือในบทบาท อายุทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมทั้งความมีอิสระในงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ สำราญ บุญรักษา (2539) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้าน ความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพส่วนประทุมกลาง (2538) ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ได้แก่ ปัจจัยการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพ ความชัดเจนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ลักษณะงานที่จูงใจ และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ที่ว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ สังกัดภาควิชาครุศาสตร์ อดุสสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

จากรายงานวิจัยที่กล่าวมา พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า การศึกษาปัจจัยด้านการบริหารของไทยยังมีจำกัด ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่ามีผลสำคัญ และเป็นประเด็นที่ผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหาร และวัฒนธรรมของไทยได้ อนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งตลอดเวลาได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาและความสูญเสียอันเกิดขึ้นจากผลของการที่บุคลากรขาดความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ และแม้ว่าจะเริ่มมีการศึกษาในวิชาชีพพยาบาลบ้างแล้ว แต่การศึกษาในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร ยังไม่มีผู้ใดเผยแพร่ให้ปรากฏ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล(Personal Characteristics) และปัจจัยด้านการบริหาร (Management Factors) มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์หรือไม่ และตัวแปรใดสามารถใช้พยากรณ์ความยืดหยุ่นผูกพันได้ดีที่สุด โดยหวังว่าผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะเอื้อประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการบริหารงาน และเพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ โรงพยาบาลที่สังกัด เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรทางการแพทย์ในกรณีที่ได้รับปัจจัยด้านการบริหารแตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนาย และสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

1.3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรทางการแพทย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยแบ่งเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มแพทย์-ทันตแพทย์ 2) กลุ่มพยาบาล และ 3) กลุ่มเภสัชกร นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักกายภาพบำบัด ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระดับจังหวัด และโรงพยาบาลระดับชุมชน ในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดกาฬสินธุ์

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1.3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ โรงพยาบาลที่สังกัด เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่
- ปัจจัยด้านการบริหาร 5 ด้าน คือ การยกย่องให้เกียรติ คุณภาพของการบริการ ความชัดเจนในงาน ความท้าทายในงาน และการให้ข้อมูลข่าวสาร

1.3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยวัดเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจตคติ ด้านพฤติกรรม และด้านปทัสถาน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารและองค์กร ด้วยการแสดงออกในสามด้านคือ ด้านเจตคติ ด้านพฤติกรรม และด้านปทัสถาน

1.4.1.1 ด้านเจตคติ หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของปัจเจกบุคคลต่อ

การยอมรับและเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร และจะแสดงออก 3 ประการคือ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายตลอดจนค่านิยมขององค์กร 2) เต็มใจใช้ ความพยายามในการปฏิบัติงาน และ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงาน และคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (want to do)

1.4.1.2 ด้านพฤติกรรม หมายถึงการที่บุคลากรแสดงออกด้วยการคงอยู่กับองค์กรแต่ขาดความผูกพันด้านจิตใจ และการคงอยู่นั้นมีสาเหตุจากการที่เกรงว่าถ้าต้องออกจากองค์กรจะทำให้เสียผลประโยชน์ เสียโอกาสที่จะได้รับจากองค์กร รวมทั้งยังไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า เสมือนกับความจำเป็นต้องอยู่ (need to do)

1.4.1.3 ด้านปทัสสถาน หมายถึงการที่บุคลากรแสดงออกด้วยความรู้สึกเป็นพันธะผูกพัน เพราะเกรงว่าหากลาออกจะทำให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานผิดหวัง เปรียบเสมือนความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่ต้องตอบแทนองค์กรด้วยความกตัญญู (ought to do)

1.4.2 บุคลากรทางการแพทย์ หมายถึง บุคลากร หรือข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแพทย์-ทันตแพทย์, กลุ่มพยาบาล และกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ คือเภสัชกร นักรังสีเทคนิค นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ และนักกายภาพบำบัด

1.4.3 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึงคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงพยาบาลที่สังกัด เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

1.4.4 ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง พฤติกรรมการบริหารงานหรือการแสดงออกของผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งบุคลากรรับรู้และคาดว่าจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรหรือผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.4.4.1 การยกย่องให้เกียรติ หมายถึง การปฏิบัติของผู้บริหารต่อบุคลากร ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญและเห็นคุณค่า เช่น คำนึงถึงศักดิ์ศรี เกียรติยศ ให้การยอมรับยกย่องชมเชยเมื่อประสบผลสำเร็จในงาน และเอาใจใส่ ช่วยเหลือตามความเหมาะสม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร

1.4.4.2 คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นหรือการที่บุคลากรรับรู้ถึงการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพการบริการการรักษาพยาบาล ความสะดวก รวดเร็วและราคาเหมาะสม รวมทั้งคุณภาพภายในองค์กร ต้องมีการประหยัด ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการมุ่งเน้น

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรเชื่อว่าหากผู้บริหารตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการแล้วย่อมจะต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้วยเช่นกัน

1.4.4.3 ความชัดเจนในงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือการที่บุคลากรรับรู้ถึงความชัดเจนในงานและสามารถปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ โดยผู้บริหารสามารถสื่อสารถึงขั้นตอนรายละเอียดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังถึงผลงานที่ผู้บริหารคาดว่าจะได้รับจากการมอบหมายงาน

1.4.4.4 ความท้าทายในงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือการที่บุคลากร รับรู้ถึงความท้าทายในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและต้องการเห็นผลสำเร็จของงาน เช่น การเพิ่มคุณค่าในเนื้องาน (Job Enrichment) การให้อิสระในการทำงาน (Autonomy)

1.4.4.5 การให้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลในด้านต่างๆแก่บุคลากร ให้มีโอกาสรับรู้ว่าอะไรกำลังจะเกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านความสำเร็จของโรงพยาบาล ข้อมูลด้านการเงิน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่องค์การกำลังเผชิญอยู่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงผลของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการบริหารที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการนำไปปรับปรุงและกำหนดแนวทางการบริหารงาน เพื่อลดปัญหาพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ขาดงาน และลาออก เป็นต้น

1.5.2 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานเพื่อเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของงาน ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

1.5.3 เพื่อให้ได้สมการที่ใช้ในการทำนาย ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการทำนายพฤติกรรมของบุคลากรและผู้บริหารสามารถหาแนวทางส่งเสริมหรือปรับปรุงต่อไป

1.5.4 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาและเสริมสร้างสภาพพึงพอใจในงานแก่บุคลากรทุกระดับ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี