

ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย

นางพงษ์สวรรค์ บัวผัน



การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาขารณศาสตร สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors Predicting the Commitment of Rescue Volunteers in Emergency Medical
Services under Subdistrict Administrative Organizations
in Phon Phisai District, Nong Khai Province**

Mrs. Pongsawan Buapan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health in Public Health Administration
School of Health Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ชื่อและนามสกุล นางพงษ์สวรรค์ บัวผัน

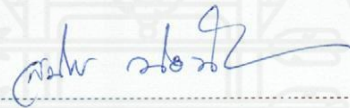
แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สมโภช รัตติโอพาร

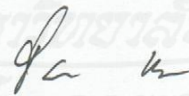
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



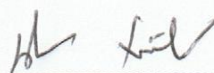
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมโภช รัตติโอพาร)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์)



..... (รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริินภา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการควบคุมการศึกษาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์สมโภช ตรีโอฬาร ประธานกรรมการ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ กรรมการ การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย สุนทรเวชธรรมราช ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ คุณณรงค์เยาว์ อินทวิเชียร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้างานอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ โรงพยาบาลโพธิ์สัตย์ชำนาญการ คุณศุภรดา แสันททรัพย์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้า งานเวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลโพธิ์สัตย์ ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา งานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คุณประเสริฐ บินตะคุ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนา ยุทธศาสตร์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอแนะอันเป็น ประโยชน์ในการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณนายแพทย์เมธา เตโชฬาร ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโพธิ์สัตย์ ได้กรุณา ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการศึกษาและการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ นายกองค้ำการบริหารส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น อำเภอโพธิ์สัตย์ จังหวัดหนองคาย ที่ให้ความสะดวกและความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ หากคุณความดีและผลประโยชน์อื่นใด จะบังเกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบ แก่ผู้มีพระคุณ ผู้มีส่วนช่วยเหลือทั้งที่เอ่ยนามและมิได้เอ่ยนามข้างต้น

พงษ์สวรรค์ บัวผัน

กรกฎาคม 2555

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ: ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
 ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล
 อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา นางพงษ์สวรรค์ บัวผัน **รหัสนักศึกษา** 2525000671 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
 (บริหารสาธารณสุข) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สมโภช รัตติโอพาร **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสนับสนุนจากองค์กร 2) ระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร 3) วิเคราะห์ปัจจัยทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำนวน 180 ราย เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการถดถอยเชิงพหุด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 41.70 ปี สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับ ปวช./ปวส/อนุปริญญา ระยะเวลาทำงานในองค์กร นาน 1-5 ปี ปัจจัยจิตใจภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ และต่ำสุด คือ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงานภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารและคะแนนต่ำสุด คือ ด้านงบประมาณ 2) ระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย เรียงตามลำดับ คือ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงาน และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท และ 3) ปัจจัยที่ทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหาร และปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 68.5 และปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหาร มีอิทธิพลในการทำนาย ($\beta = .52$) มากกว่าปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ ($\beta = .43$)

คำสำคัญ ปัจจัยทำนายความผูกพัน อาสาสมัครกู้ชีพ องค์การบริหารส่วนตำบล

Independent Study title: Factors Predicting the Commitment of Rescue Volunteers in Emergency Medical Services under Subdistrict Administrative Organizations in Phon Phisai District, Nong Khai Province

Author: Mrs. Pongsawan Buapan; **ID:** 2525000671; **Degree:** Master of Public Health (Public Health Administration); **Independent Study Advisor:** Sompoch Rattoran, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The objectives of this independent study were to study: (1) personal characteristics, motivation factors, and organizational support factors; (2) organizational commitment levels of rescue volunteers; and (3) factors predicting commitment of rescue volunteers in emergency medical services.

The study was conducted among 180 rescue volunteers involved in emergency medical services under subdistrict administrative organizations in Phon Phisai district, Nong Khai province. Data were collected using a questionnaire; and statistical data analysis was conducted to determine percentage, average, standard deviation, and stepwise multiple regression.

The results showed that: (1) Most of the volunteers were male and married with the average of age was 41.70 years, vocational/diploma level of educational background, and 1–5 years of work experience; their overall and five sub-categories of motivation factors were at a high level; the highest average score was for the work success and the lowest average score was for career advancement; regarding the organizational support factors, the overall and 4 sub-categories' scores were at a moderate level, while the highest level was noted for administrative support and the lowest level for budgetary support; (2) The levels of overall and three sub-categories of commitment of rescue volunteers were at a high level with the following order: self-dedication to work, time dedication to work and commitment; and (3) The factors predicting their commitment included the administrative/organizational support and the sense of responsibility/motivation with the combined predictive value of 68.5%, whereas the predictive value for administrative/organizational support was higher than for responsibility/motivation (beta = .52 and 0.43, respectively).

Keywords: Predictors of commitment, Rescue volunteer, Subdistrict administrative organization

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ขอบเขตการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	11
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานหน่วยแพทย์ ฉุกเฉิน	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	30
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	66
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
การออกแบบการวิจัย (Research Design).....	72
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	73
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	76
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
ปัจจัยจูงใจ	86
ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	89
ความผูกพันในงาน	94
ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงาน	98
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปการวิจัย	103
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้	107
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	117
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	118
ข แบบสอบถาม	120
ค ค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ	130
ง ตารางเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น	134
ประวัติผู้ศึกษา	139

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	เจ้าหน้าที่อาสาสมัครประจำแผนกตามหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่เป็นกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ...	73
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปแสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหาร ส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน ...	86
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหาร ส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ	87
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นภาพรวม และรายด้าน	90
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การ ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อ	90
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ภาพรวม จำแนกรายด้าน	95
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับด้านความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อ	95
ตารางที่ 4.8	การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย.....	100



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 7



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีการแข่งขันสูง ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ และเป็นเสมือนจุดแข็งหลักขององค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์กรปรับตัวโดยมีการกำหนดกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดคนที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถทักษะ รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กรให้เข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งเมื่อได้มาแล้วก็ต้องหาวิธีการรักษาคณิศคนเก่งเหล่านั้นไว้ให้อยู่กับองค์กรยาวนานที่สุด การที่คนดีคนเก่งเหล่านั้นอยู่กับองค์กรได้นานๆ แสดงว่าจะต้องมีพันธะสัญญา (Commitment) กับองค์กรและมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กรและมีความพึงพอใจต่อองค์กร (Satisfaction) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยมีผลทำให้บุคคลในองค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปในทิศทางเดียวกับที่องค์กรต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรนั้นมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่มีความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร (Steers, 1977: 46-56 อ้างถึงใน Northcraft and Neale, 1990: 465) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่บ่งชี้ถึงความแตกต่างระหว่างการคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรและบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าสมาชิกคนไหนมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจและเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเกิดความเข้าใจอันดียอมรับเป้าหมายค่านิยมเกิดขวัญกำลังใจเต็มใจที่จะทำงานอยากจะทำทุกสิ่งทุกอย่างที่แรงกายแรงใจให้กับองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรที่ตั้งใจอยู่พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (กรณี มหามานนท์ 2529: 97) จากลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว ความผูกพันของพนักงานต่องานจึงเป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งของการแสดงถึงความผูกพัน

ของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กรและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

กระทรวงสาธารณสุข (2551) มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการด้านสาธารณสุขส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพอนามัยเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขปราศจากโรคภัยไข้เจ็บอันอาจทำให้เกิดความทุกข์ยากและทำให้เกิดการสูญเสียแรงงานหรือความพิการแก่ร่างกายตลอดจนควบคุมป้องกันให้ประชาชนพ้นจากโรคภัยและมลพิษซึ่งเป็นผลกระทบทางสังคม ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆมากมาย เมื่อสภาพแวดล้อมของสังคมไทยและโลกเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างระบบงานบทบาทหน้าที่และวิธีการบริหารจัดการ มีการปรับเปลี่ยนบทบาททิศทางการบริหารจัดการสู่มิติใหม่ที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ และปรับลดขนาดกำลังคนภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ. 2549) มีผลทำให้อาสาสมัครหน่วยงานบริการสาธารณสุขจะต้องประสบกับปัญหาขาดแคลนกำลังคน กระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นความสำคัญของกำลังคนด้านสาธารณสุขว่าเป็นสิ่งมีค่ายิ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศไทย เพราะบุคลากรที่มีความรู้มีคุณภาพจะก่อให้เกิดงานที่มีคุณค่าและมีประสิทธิผลตามมา ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างแรงจูงใจสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในระบบงาน ได้แก่ การบริหารงานที่โปร่งใส การมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรให้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่พัฒนาความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในงานมีค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมตามที่ภาครัฐได้กำหนดนโยบายเร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้ได้เข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว ทั่วถึงและมีคุณภาพครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มทุกพื้นที่ เพื่อลดอัตราการสูญเสีย อัตราตาย และความพิการของผู้ป่วยฉุกเฉิน และผู้ได้รับบาดเจ็บ จังหวัดหนองคาย ได้พัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ให้มีการบริหารจัดการและบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ต้องมีในการปฏิบัติงาน จัดหาบุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านการแพทย์ฉุกเฉินปฏิบัติการประจำหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในหน่วย หน่วยกู้ชีพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการปฏิบัติการบริการการแพทย์ฉุกเฉินของชุดปฏิบัติการที่ขึ้นทะเบียนในจังหวัดหนองคาย และสามารถปฏิบัติงานได้ จำนวน 120 หน่วย เป็นหน่วยกู้ชีพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 87 หน่วย ในหน่วยกู้ชีพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีหน่วยกู้ชีพของส่วนองค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพนพิสัย จำนวน 13 หน่วย มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายทุกหน่วยรวม 180 คน

หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นองค์การหนึ่งในเครือข่ายกระทรวงสาธารณสุข ที่มีบทบาทสำคัญในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน คุณแลสุขภาพ ประชาชนในพื้นที่อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ในการดูแลประชาชนในด้านสุขภาพ ในชุมชนห่างไกลจากโรงพยาบาลประจำอำเภอ เพื่อบริการประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินให้ได้รับการรักษาส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพโดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึงได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานควรมีความผูกพันกับงาน ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญเพราะเขาเหล่านั้นจะทำให้งานสำเร็จไปด้วยการตั้งใจทุ่มเทเวลาและความสามารถที่ตนเองมีให้กับงาน การปฏิบัติงานที่ผ่านมาของหน่วยกู้ชีพ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย มีผลงานที่ให้บริการ (ER admit) ดังนี้ ปี 2551 จำนวน 3,455 ราย ปี 2552 จำนวน 3,197 ราย และปี 2553 จำนวน 2,503 ราย (งาน EMS สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพมีหลายประการด้วยกัน เช่น การประเมินคนไข้ไม่ถูกต้อง การนำส่งผู้ป่วยและประสานงานเกิดความล่าช้า อุปสรรคในการปฏิบัติงานยังไม่ครบตามมาตรฐานที่ควรมีสภาพความพร้อมของเจ้าหน้าที่ยังมีน้อยและการติดต่อประสานงาน ศูนย์สั่งการและสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ตรงกัน ทำให้การสื่อสารออกคำสั่งผิดไป ดังเช่นงานวิจัย (จุลินทร์ ศรีโพธิ์ตัน สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2551) การดำเนินงานให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในจังหวัดมหาสารคามพบว่ามีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเฉพาะด้านที่จะดำเนินการ บุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญ ขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีอุปสรรคขาดคุณภาพในการปฏิบัติงาน คือ การขาดความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติอื่นที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ เป็นต้น ย่อมจะทำให้การช่วยเหลือผู้ป่วยผิขึ้นตอน ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย เช่น บาดเจ็บเพิ่ม พิกัดหรือเสียชีวิต และงานวิจัยที่แสดงความบกพร่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดความรู้และประสบการณ์ ดังเช่น งานวิจัยของ

โสรัจจะ ชูแสง (2550) พบว่า ก่อนผู้เข้าอบรมเวชกิจฉุกเฉินขั้นพื้นฐานมีประสิทธิผลในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้เข้ารับการศึกษาอบรมยังขาดความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานเวชกิจฉุกเฉินขั้นพื้นฐานและการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ยังมีผู้เข้าอบรมขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง อาสาสมัครตำบลวังแสงมีปัญหาคณาภาพการบริการการแพทย์ฉุกเฉินการปฏิบัติงานและขาดความชำนาญเพราะไม่ได้ฝึกอบรมทักษะอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ดังงานวิจัย พิงค์คำ พงศ์นภารักษ์ (2547: 159) ได้ศึกษาวิจัย การพัฒนารูปแบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ กรณีศึกษาในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านนโยบาย ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจนโยบายการแพทย์ฉุกเฉิน

มองเห็นความชัดเจน มีคุณค่าและให้ประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด และสนับสนุนผลักดันให้เป็นนโยบายระดับจังหวัด ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร นโยบายการแพทย์ฉุกเฉินเป็นเรื่องที่หนักและยิ่งใหญ่มาก การนำนโยบายการแพทย์ฉุกเฉินไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ต้องมีส่วนร่วมและมีพันธมิตร ช่วยพัฒนาด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ และรถยนต์กู้ชีพ ด้านความสัมพันธ์และการประสานงาน การปฏิบัติงานจริง ยังมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่อง การสื่อสาร เครื่องมือ อุปกรณ์ การสื่อสารในบางหน่วยงาน ยังไม่มีประสิทธิภาพ คลื่นวิทยุไม่ตรงกัน การออกปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง บางครั้งออกปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากระบบการติดต่อประสานงานงานวิจัย วิลาวรรณ แก้วลาน (255: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพระบบบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำองค์กร และ ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับนโยบายระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินไม่ครอบคลุมทุกประเด็น แต่รับรู้ว่า นโยบายระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นนโยบายที่ดีเอื้อต่อประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือ บาดเจ็บให้ได้รับการดูแลรักษาพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุอย่างรวดเร็ว และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน แต่การนำนโยบายระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินลงไปสู่การปฏิบัติเป็นไปค่อนข้างยาก เนื่องจากขาดระบบการสนับสนุนที่ดีในการดำเนินงาน ขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครกู้ชีพของหน่วยกู้ชีพขั้นพื้นฐานอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีหน่วยกู้ชีพขั้นพื้นฐาน (First Responder: FR) ที่ขึ้นทะเบียนกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 7 หน่วย และมีความพร้อมในการจัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง จำนวน 6 หน่วย จากข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยกู้ชีพขั้นพื้นฐาน ทั้ง 6 หน่วย ตั้งแต่ปี 2549 – 2553 (21 กรกฎาคม 2553) โดยมีการประเมินผลการให้บริการในผู้ป่วยฉุกเฉินทุกรายที่หน่วยกู้ชีพขั้นพื้นฐานได้นำส่งที่โรงพยาบาลซึ่งมีแพทย์ พยาบาลเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการตามแบบฟอร์มบันทึกผลการปฏิบัติงานของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน แยกการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ ทางเดินหายใจ การห้ามเลือด การตามกระดูก และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย พบจำนวนผู้ป่วยที่จำเป็นต้องให้บริการฉุกเฉินทั้งหมด จำนวน 7,175 ราย ในจำนวนนี้มีผู้ป่วยที่ได้รับการ ไม่เหมาะสมตามเกณฑ์การบริการ จำนวน 454 ราย คิดเป็น ร้อยละ 6.33 และไม่ได้รับบริการในผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้บริการ จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.57 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉิน 2553: ไม่มีเลขหน้า) จากปัญหาการให้บริการไม่มีคุณภาพดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยหลายๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของอาสาสมัครกู้ชีพ ในหน่วยกู้ชีพขั้นพื้นฐาน ในระดับชุมชน พบปัญหาบุคลากรขาดความรู้ ขาดทักษะ และความชำนาญในการช่วยเหลือทั้งด้านการห้ามเลือด การตามกระดูกที่หัก การช่วยฟื้นคืนชีพ การประเมินสภาพผู้ป่วย และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย หลังจากมีการฝึกอบรมตามหลักสูตร

ที่เหมาะสม และมีการฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง พบว่าบุคลากรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากขึ้นกว่าก่อนการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ผดุงศิษย์ ชานาญ บริรักษ์ 2552: บทคัดย่อ) ในส่วนปัญหาการบริหารจัดการในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในระดับตำบลที่ขาดความพร้อมทั้งด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ หลังจากมีการประยุกต์ใช้เทคนิคการวางแผนแบบมีส่วนร่วม (AIC) และประยุกต์ใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการของ Henri Fayol พบว่าหลังการทดลองกลุ่มตัวอย่างมีศักยภาพการมีส่วนร่วม ด้านสภาพปัจจัยเบื้องต้น ด้านการรับรู้ และด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (อมรรัตน์ พงษ์ประเสริฐ 2551: บทคัดย่อ)

ในการปฏิบัติงานที่พบในงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นที่พบทั้ง ด้านขาดความรู้ การสื่อสาร ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กับความผูกพันในงานหรือไม่ และเจ้าหน้าที่ที่กล่าวถึงนี้ส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัคร ไม่มีเงินเดือน ไม่มีความก้าวหน้าในงานเหมือนข้าราชการ แต่เขามีจิตสำนึกในการทำงาน บางหน่วยงานพบปัญหาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครทำงานอยู่กับหน่วยงานไม่นาน มีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานอยู่เรื่อยๆ เข้าๆ ออกๆ จากหน่วยงาน เหตุผลนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันในงานของเขาและสามารถทำนายความผูกพันในงานได้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้ สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงพัฒนาและการเสริมสร้างความผูกพันในงานของอาสาสมัคร (First Responder: FR) ตลอดจนนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและดำเนินงานไปตามเป้าหมายและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคคล ด้านแรงจูงใจ ด้านการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

2.2 ศึกษาระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

2.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ประชากร หมายถึง เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ชีพในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 แห่ง และเทศบาลตำบล 2 แห่ง ในอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย รวมจำนวน 13 หน่วยกู้ชีพ รวม 180 คน

3.2 กรอบแนวคิด ใช้แนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสนับสนุนจากองค์กร ใช้แนวคิดของ Porter และ Steers ศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

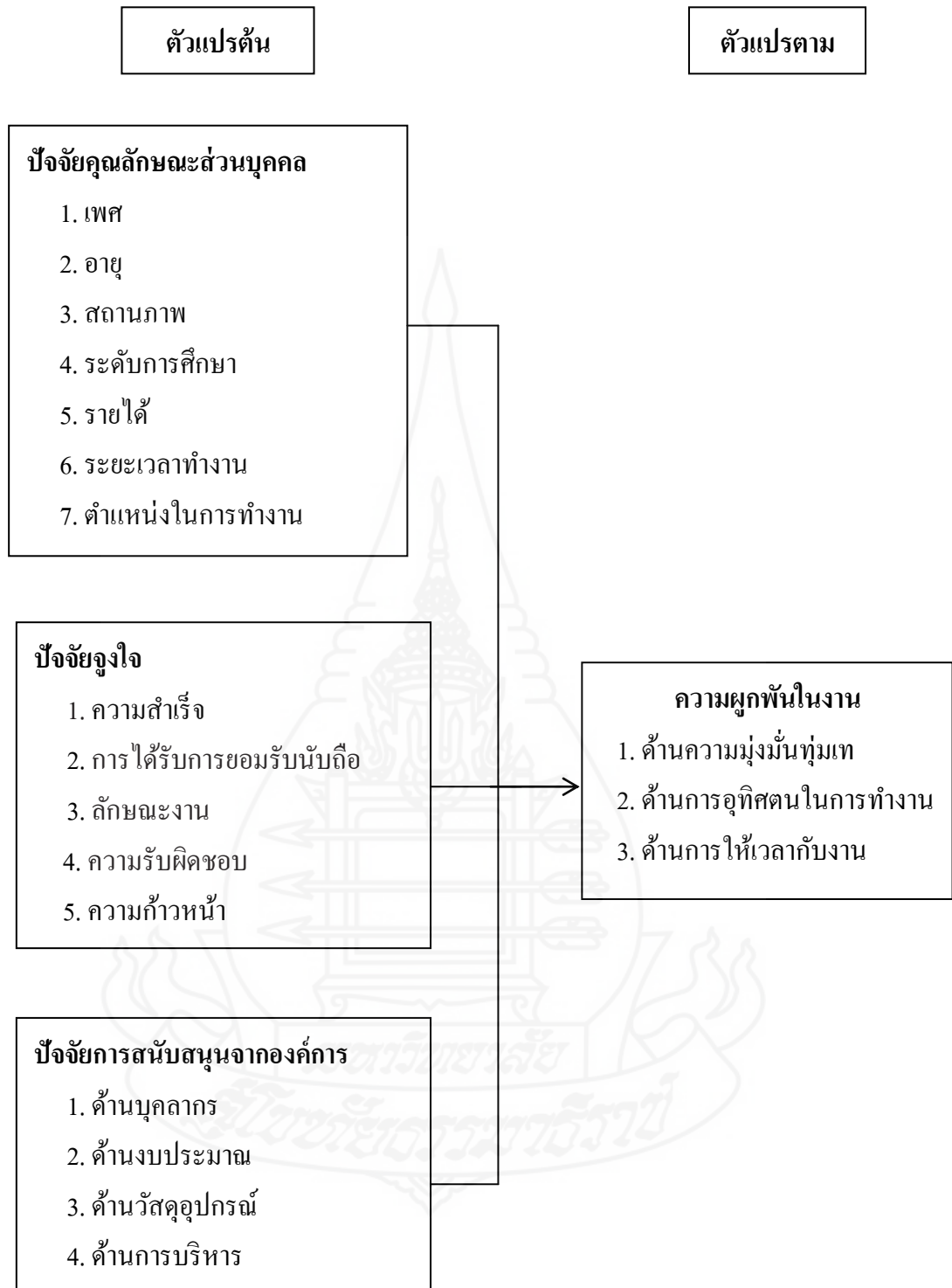
3.3 สถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 หน่วยงาน

3.4 ระยะเวลาศึกษา ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. 2555 – พฤษภาคม พ.ศ. 2555

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ตัวแปรย่อย ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันในงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ความผูกพันในงาน หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจหรือใจจดใจจ่ออยู่กับงานมีชีวิตเพื่องานพอใจในงานที่ทำอยู่และทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน

5.1.1 ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน หมายถึง บุคลิกลักษณะของผู้ที่มีความมุ่งมั่น มีความพยายามทุ่มเทในการทำงาน มีสภาพจิตใจที่ยึดหยุ่นเหมาะสมและพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

5.1.2 การอุทิศตนในการทำงาน หมายถึง การอุทิศตนและทุ่มเทในการทำงาน โดยคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยรับรู้ถึงการทำงานในลักษณะการทำงานอย่างหนัก (การทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน) และการค้นหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน

5.1.3 การให้เวลากับงาน หมายถึง บุคลิกลักษณะของผู้ให้เวลากับงาน มีใจจดจ่อและคิดว่าการทำงานคือความสุข

5.2 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ประการ

5.2.1 ความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

5.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับ นับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

5.2.3 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

5.2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

5.2.5 ความก้าวหน้า หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขึ้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

5.3 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรกับการให้การสนับสนุน การดำเนินงานจากองค์กร ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่มีต่อสังคมและสอดคล้องกับการสนับสนุนของ องค์กรบริหารส่วนตำบล ที่บุคคลในองค์กรคาดหวัง ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

5.3.1 การสนับสนุนด้านบุคลากร หมายถึง การบริหารด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพ องค์กรบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดสรรเจ้าหน้าที่บุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบล อาสาสมัคร ให้ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานหน่วยกู้ชีพมีความเพียงพอและมีการพัฒนาศักยภาพการทำงาน การฝึกอบรม ฟื้นฟูความรู้วิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพ การให้รางวัล เกียรติบัตร การยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี

5.3.2 การสนับสนุนด้านงบประมาณ หมายถึง การจัดการด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินกิจกรรม ความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหน่วยกู้ชีพ รวมถึงค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหน่วยกู้ชีพ ในการปฏิบัติงานประจำเดือน

5.3.3 การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การจัดการด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพ ได้แก่ ความเพียงพอ คุณภาพในการจัดหาสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์และการควบคุมการใช้งานการดูแลบำรุงรักษาเพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการปฏิบัติงาน

5.3.4 การสนับสนุนด้านการบริหาร หมายถึง การจัดการชุดของหน้าที่ต่างๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การกำหนดบทบาทหน้าที่และการมอบหมายงาน การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

5.4 หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยกู้ชีพสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบลในอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

5.5 เจ้าหน้าที่อาสากู้ชีพ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย คือ อาสากู้ชีพ (First Responder: FR) เป็นบุคลากรที่ผ่านการขึ้นทะเบียนเป็นอาสากู้ชีพ (First Responder: FR) กับสำนักงานระบบบริการ

การแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด และผ่านการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้าย
ขั้นพื้นฐานของกระทรวงสาธารณสุข (16 ชม.)

5.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล
ในอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

5.7 ผู้ป่วยฉุกเฉิน หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยกะทันหัน ซึ่งเป็น
ภัยอันตรายต่อการดำรงชีวิตหรือการทำงานของอวัยวะสำคัญ จำเป็นต้องได้รับการประเมิน การจัดการ
และการบำบัดรักษาอย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันการเสียชีวิตหรืออาการรุนแรงมากขึ้นของการบาดเจ็บ
หรืออาการป่วยนั้น

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

6.1 สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่
อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัด
หนองคาย

6.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้
จากการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพให้เกิดผลประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครและการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

6.3 รับรู้ผลจากการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพ องค์กรบริหาร
ส่วนตำบล ในอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการ
และกำหนดนโยบายของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย” จุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี แนวคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน
 - 4.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
 - 4.2 ปัจจัยจิตใจ
 - 5.3 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 47 ระบุว่า ให้คณะกรรมการสนับสนุนและประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้องค์กรดังกล่าว เป็นผู้ดำเนินการและบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้กับบุคคลในพื้นที่โดยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม ตามความพร้อม ความเหมาะสมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลตำบลเอง ซึ่งมีความพร้อม ทั้งบทบาท หน้าที่ด้าน โครงสร้าง และงบประมาณ จึงน่าจะเป็นองค์กรในชุมชนที่มีบทบาทหลักในการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ในพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด โดยการกำหนดแผนงานโครงการ อุดหนุนงบประมาณ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมให้มีความรู้ในความรู้ความเข้าใจขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบลที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยเหลือผู้ป่วยขั้นพื้นฐาน ซึ่งควบคุมมาตรฐานโดยหน่วยงานสาธารณสุขด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ทำหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือและนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินจากจุดเกิดเหตุไปยังสถานพยาบาลอย่างปลอดภัยรวมทั้งอุดหนุนด้านงบประมาณ ยานพาหนะ ครุภัณฑ์ การแพทย์ ได้แก่ อุปกรณ์การช่วยเหลือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยขั้นพื้นฐานและจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การแจ้งหมายเลขเพื่อรับบริการฟรี โดยบรรจุในแผนพัฒนาตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในยามอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการการแพทย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ท้องถิ่นควรเป็นผู้ดำเนินการหลัก ร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุขเป็นผู้ให้การสนับสนุนการจัดการให้ได้มาตรฐานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2551)

การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นการจัดการให้มีการดูแลรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน ภายใต้การกำกับดูแลของแพทย์ ซึ่งมีส่วนร่วมจากทุกภาค ทุกองค์กรในชุมชนทุกระดับ เน้นหนักในด้านความรวดเร็ว วิธีการดูแลรักษาที่ถูกต้อง การขนย้ายและการนำส่งที่เหมาะสม โดยจัดให้มีระบบการรับแจ้งเหตุ หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีคุณภาพและทั่วถึง ตลอดจนเครือข่ายโรงพยาบาลที่เหมาะสมกับสภาพของผู้เจ็บป่วย เพื่อลดการตาย การพิการและความทุกข์ทรมานโดยไม่จำเป็นลดขั้นตอนและวิธีการรักษา ลดค่าใช้จ่ายและความสูญเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยในชุมชนนั้นๆ การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ช่วยแก้ปัญหาในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความล่าช้า การดูแลรักษาผู้ป่วยที่ไม่ถูกวิธี การนำส่งผู้ป่วยที่ผิดซึ่งนำไปสู่การตาย การพิการ การทุกข์ทรมาน ความยุ่งยากในการรักษา ความสูญเสียทางเศรษฐกิจและความเดือดเนื้อร้อนใจของประชาชนในชุมชน โดยไม่จำเป็นการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินต้องจัดให้มีระบบบริการรองรับ 3 ประการ ได้แก่ มีระบบรับแจ้งเหตุ มีหน่วยปฏิบัติการกู้ชีพ มีการประสานงานเพื่อการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม ระบบรับแจ้งเหตุ คือ การจัดให้มีระบบบริการแจ้งเหตุที่ง่ายต่อการจำ ง่ายต่อการเรียก ง่ายต่อการถ่ายทอดข้อมูล ง่ายต่อการได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสม หมายเลข 1669 โทรฟรี ให้คำแนะนำจัดหาหน่วยกู้ชีพที่เหมาะสม ประสานการจัดหายานพาหนะ เพื่อลำเลียงขนย้าย และประสานโรงพยาบาลที่รับรักษา โดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ภายใต้การกำกับดูแลของแพทย์ ในขณะเดียวกัน การแจ้งเหตุอาจทำได้โดยการแจ้งหรือประสานทางวิทยุสื่อสารเครือข่าย ตำรวจ ดับเพลิง สถานีวิทยุกระจายเสียงบางแห่งหรือโทรศัพท์สายตรงไปยังหน่วยปฏิบัติการกู้ชีพ หรือโรงพยาบาลได้อีกด้วย หน่วยปฏิบัติการกู้ชีพหรือหน่วยปฏิบัติการในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยบริการหรือองค์กรของรัฐหรือเอกชน

ที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักบริการการแพทย์ฉุกเฉินทั้งหน่วยบริการและบุคลากร ประกอบด้วย

- 1.1 หน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น (First Responder)
- 1.2 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน BLS (Basic Life Support)
- 1.3 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง ALS (Advanced Life Support)

ข้อกำหนดด้านหน่วยปฏิบัติการ บุคลากร พาหนะและบทบาทหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการตามแนวทางในคู่มือการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์เรนทร พ.ศ. 2550 มีดังนี้

1.1 หน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น (First Responder)

1.1.1 ข้อกำหนดของหน่วยปฏิบัติการ

1) เป็นหน่วยปฏิบัติการที่สามารถประเมินสถานการณ์และสภาพผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้การปฐมพยาบาล การช่วยเหลือฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน เคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกวิธี สื่อสารประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการประจำจังหวัด และร่วมปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยปฏิบัติการในระดับที่สูงกว่า

- 2) ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด
- 3) สามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.1.2 ข้อกำหนดด้านบุคลากร

1) เป็นบุคลากรที่ผ่านการขึ้นทะเบียนเป็นอาสาสมัคร (First Responder: FR) กับสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด ผ่านการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายขั้นพื้นฐานของกระทรวงสาธารณสุข (16 ชม.)

2) มีบุคลากรปฏิบัติงาน 10 คน ต่อ ทีม สำหรับเปลี่ยนเวรการทำงานใน 24 ชม.

- 3) สุขภาพแข็งแรงไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
- 4) อายุ 18 – 60 ปี
- 5) ผ่านการอบรมฟื้นฟูความรู้ทุก 2 ปี

1.1.3 ข้อกำหนดด้านพาหนะ

1) รถกระบะดัดแปลงหลังคาสูง รถตู้หรือเรือติดเครื่องมีประทุนที่ผ่านการขึ้นทะเบียนเป็นพาหนะปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น (อนุ โลมให้ใช้รถปิกอัพตอนเดียวที่ไม่มีหลังคาได้ในระยะเริ่มแรก)

- 2) มีเปลสำหรับขนย้ายผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ที่สามารถยึดตรึงกับพาหนะ

3) อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ได้แก่ ลูกสูบยางแดง *Pocket Mast* อุปกรณ์ห้ามเลือด
ทำแผล อุปกรณ์หนีบสายสะดือ อุปกรณ์การตามแขนขา

4) อุปกรณ์การตามและยึดคอตริง ได้แก่ *Hard Collar* แผ่นรองหลังแบบยาว
พร้อมอุปกรณ์ประคองศีรษะและสายรัดคอตริงศีรษะ (*Long Spinal Board*) พร้อม *Head immobilizer*
และ *Belt*

5) อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ได้แก่ ถุงมือ *Mask* ถุงขยะติดเชื้อ
ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูท

6) อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์ ได้แก่ กรวยจราจร ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสง
เทป กันการจราจร

7) อุปกรณ์การสื่อสาร วิทยุสื่อสารมือถือ

8) คู่มือการปฏิบัติงาน (*Protocol*)

1.1.4 บทบาทหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น

1) ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบการปฏิบัติงานของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

2) ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น

3) จำแนกประเภทผู้ป่วย (*Triage*)

4) ประเมินสภาพผู้ป่วย

5) สื่อสารประสานงานและขอความช่วยเหลือ เมื่อเกินขีดความสามารถ

6) ให้การปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน

7) เคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกวิธี

8) ให้การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินขณะนำส่ง

9) ส่งมอบผู้ป่วย ณ สถานพยาบาลตามการประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุ

และสิ่งการ

10) บันทึกรายงานการปฏิบัติงาน

11) ทำความสะอาดรถปฏิบัติการและเก็บอุปกรณ์ ในการปฏิบัติการ

แต่ละครั้ง มีขั้นตอนหลักที่จะต้องคำนึงเพื่อให้การปฏิบัติการเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ต้องการช่วยเหลือและรักษาพยาบาล
เบื้องต้นผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ป่วย ผู้พบเห็น หรือญาติแจ้ง 1669 วิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ ซึ่งผู้ป่วย
หรือผู้พบเหตุต้องมีความรู้ในการประเมินการเจ็บป่วยถ้าหากละเลยทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตหรือพิการได้

2. ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการประจำจังหวัด ชักถามเหตุการณ์การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย อาการและจำนวนผู้ป่วย เพื่อประเมินสถานการณ์และความรุนแรงของการเจ็บป่วย พร้อมทั้งสถานที่ที่เกิดเหตุ ชื่อผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์หรือรหัส จากนั้นให้คำแนะนำการให้การช่วยเหลือเบื้องต้น ณ จุดเกิดเหตุแก่ผู้แจ้ง

3. ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการประจำจังหวัด สั่งการให้หน่วยปฏิบัติการ (ALS, BLS, หรือ FR) ตามโซนรับผิดชอบของหน่วยให้บริการนั้นๆ โดยระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนถึงสั่งการไม่ควรเกิน 1 นาที

4. เมื่อได้รับคำสั่งจากศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ พร้อมข้อมูลประเภทเหตุการณ์ อาการและจำนวนผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ ได้รับแจ้งและสถานที่เกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน หน่วยปฏิบัติการต้องออกปฏิบัติการไม่เกิน 2 นาที (ในพื้นที่ชนบทอาจอนุโลมให้นานกว่านี้ตามสภาพของแต่ละท้องถิ่น) สิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมและมีสำหรับหน่วยกู้ชีพระดับตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต)/เทศบาลตำบล ต้องเตรียมสำหรับการจัดตั้งหน่วยกู้ชีพระดับตำบล ดังนี้

1. รถพยาบาลเป็นรถกระบะดัดแปลงตอนเดียว ยกเว้น 4 ประตู สำหรับหลังคา มีหรือไม่มีก็ได้

2. บุคลากรสำหรับปฏิบัติงาน อย่างน้อย 10 คน สำหรับการหมุนเวียนกันปฏิบัติงานได้ 24 ชั่วโมง จบการศึกษาขั้นต่ำ ป.6 อ่านออกเขียนได้ สามารถขับรถได้และมีใบอนุญาตขับขี่

3. วิทยุสื่อสารมือถือ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ให้การสนับสนุนดังต่อไปนี้

1. อบรมให้ความรู้ด้านวิชาการหลักสูตรการปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายขั้นพื้นฐานของกระทรวงสาธารณสุข (16 ชม.)

2. อุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้ป่วยขั้นพื้นฐานหน่วยละ 1 ชุด

3. ค่าตอบแทนหน่วยบริการกู้ชีพในการออกให้บริการแก่ประชาชนครั้งละ

350 บาท

การปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยทั่วไป แบ่งออกเป็นระยะ ได้ดังนี้

1. การเจ็บป่วยฉุกเฉินและการพบเหตุ (Detection) การเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นเหตุที่เกิดขึ้นเกิดอย่างไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ แม้ว่าจะสามารถเตรียมการป้องกันได้ก็ตาม การจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ในการตัดสินใจแจ้งเหตุเมื่อพบเหตุ ซึ่งผู้นั้นอาจเป็นผู้เจ็บป่วยเองหรือคน

ข้างเคียง เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อย เพราะว่าจะสามารถทำให้กระบวนการช่วยเหลือมาถึงได้รวดเร็ว ตรงกันข้ามหากล่าช้า นานที่สำคัญต่อชีวิตของผู้เจ็บป่วยจะหมดไปเรื่อยๆ จนกระทั่งสายเกินแก้ไขได้

2. การแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ (Reporting) การแจ้งเหตุที่รวดเร็วโดยระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีหมายเลขที่จำได้ง่ายเป็น เรื่องที่จำเป็นมากเช่นกัน เพราะว่าเป็น ประจวบเหมาะไปสู่การช่วยเหลือที่เป็นระบบ แต่ผู้แจ้งเหตุอาจจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ที่ถูกต้องรวมทั้งมีความสามารถในการให้การดูแลขั้นต้นตามความเหมาะสมอีกด้วย

3. การออกปฏิบัติการของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (Response) หน่วยปฏิบัติการซึ่งโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 2 ระดับ คือระดับ Advanced Life Support กับระดับ Basic Life Support จะต้องมีความพร้อมเสมอที่จะออกปฏิบัติการตามคำสั่งและจะต้องมีมาตรฐานกำหนดระยะเวลา ในการออกตัว ระยะเวลาเดินทาง โดยศูนย์รับแจ้งเหตุจะต้องคัดแยกระดับความรุนแรงหรือความต้องการของเหตุและสั่งการให้หน่วยปฏิบัติการที่เหมาะสมออกปฏิบัติการ

4. การรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ (On scene care) หน่วยปฏิบัติการ จะทำการประเมินสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยของตน และขณะประเมินสภาพผู้เจ็บป่วย เพื่อให้ การดูแลรักษาตามความเหมาะสมและให้การรักษาพยาบาลฉุกเฉินตามที่ได้รับมอบหมายจากแพทย์ ผู้ควบคุมระบบ โดยมีหลักในการดูแลรักษาว่าจะไม่เสียเวลา ณ จุดที่เกิดเหตุ นานจนเป็นผลเสียต่อ ผู้ป่วย กล่าวคือ ในผู้ป่วยบาดเจ็บจากอุบัติเหตุจะเน้นความรวดเร็วในการนำส่งมากกว่าผู้ป่วยฉุกเฉิน ทางอายุรกรรม

5. การลำเลียงขนย้ายและการดูแลระหว่างนำส่ง (Care in transit) หลักที่สำคัญ ยิ่งในการลำเลียงขนย้ายผู้เจ็บป่วยคือการไม่ทำให้เกิดการบาดเจ็บซ้ำเติมต่อผู้เจ็บป่วย ผู้ลำเลียงขนย้าย จะต้องผ่านการฝึกอบรมเทคนิควิธีมาเป็นอย่างดี ในขณะที่ขนย้ายจะต้องมีการประเมินสภาพผู้เจ็บป่วย เป็นระยะ ๆ ปฏิบัติการบางอย่างอาจกระทำบนรถในขณะที่ลำเลียงนำส่งได้ เช่นการให้สารน้ำ การตาม ส่วนที่มีความสำคัญลำดับรองลงมา เป็นต้น

6. การนำส่งสถานพยาบาล (Transfer to definitive care) การนำส่งไปยัง สถานที่ใดเป็นการชี้ชะตาชีวิตและมีผลต่อผู้เจ็บป่วยได้เป็นอย่างมาก การนำส่งจะต้องใช้ดุลยวิญญา โรงพยาบาลที่จะนำส่งสามารถรักษาผู้เจ็บป่วยรายนั้นๆ ได้เหมาะสมดีหรือไม่ มิฉะนั้นแล้ว เวลาที่ เสียไปกับความสามารถไม่ถึงและความไม่พร้อมของสถานพยาบาลนั้นๆ จะทำให้เกิดการเสียชีวิต พิการหรือปัญหาในการรักษาพยาบาลอย่างไม่ควรเกิดขึ้น (ศูนย์กู้ชีพพนเรนทร โรงพยาบาลราชวิถี, 2550)

1.2 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน BLS (Basic Life Support) เป็นชุดปฏิบัติการฉุกเฉินที่สามารถประเมินสถานการณ์และสภาพผู้ป่วยฉุกเฉินให้การปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพพื้นฐาน เคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกวิธี สื่อสารประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการประจำจังหวัด ร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยปฏิบัติการในระดับที่สูงกว่า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยขึ้นทะเบียนกับสำนักระบบการแพทย์ฉุกเฉินจังหวัด และสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.2.1 บทบาทหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานและหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีปฏิบัติ ที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติประกาศ
- 2) ประเมินสถานการณ์และควบคุมสถานการณ์จนกว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมาถึง
- 3) จำแนกประเภทผู้ป่วย
- 4) ประเมินสภาพผู้ป่วย รวมถึง สัญญาณชีพและอาการทางระบบประสาท
- 5) สื่อสาร ประสานงาน ไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ เมื่อเกินขีดความสามารถ
- 6) ช่วยเหลือ ภาวะฉุกเฉินต่อชีวิต ได้แก่ จัดทำเปิดทางเดินหายใจ ดูดเสมหะ ใส่ Oro pharyngeal airway ห้ามเลือด ช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน
- 7) ทำการปฐมพยาบาล ทำแผล ตามกระดูก ช่วยคลอดฉุกเฉิน
- 8) ยึดตรึงและเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
- 9) ส่งมอบผู้ป่วย ณ สถานพยาบาลตามการประสานงานกับศูนย์รับแจ้ง และสั่งการ
- 10) บันทึกรายงานการปฏิบัติงาน
- 11) ทำความสะอาดรถและเก็บอุปกรณ์

1.2.2 ผู้ปฏิบัติการ

- 1) หัวหน้าชุดปฏิบัติการเป็นเวชกรฉุกเฉินระดับต้น (EMT-B) เป็นบุคลากรที่ผ่านการขึ้นทะเบียนเป็นเวชกรฉุกเฉินระดับพื้นฐานกับสำนักงานการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด และผ่านการอบรมหลักสูตรเวชกรฉุกเฉินระดับพื้นฐาน (EMT-B 110) ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
- 2) มีบุคลากรปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 คน/ทีม และ 2 คน ที่ร่วมทีมอย่างน้อยต้องผ่านการอบรมเป็นเวชกรฉุกเฉินระดับเบื้องต้น (FR)
- 3) สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

- 4) ผู้ปฏิบัติการดังกล่าวอย่างน้อย 1 คน จะต้องสามารถจับพาหนะเพื่อ ไปดู และรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉินดังกล่าว ได้และมีใบอนุญาตจับพาหนะนั้นตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) อายุ 18 ปีขึ้นไป
- 6) ผ่านการอบรมฟื้นฟูความรู้ตามที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติกำหนด

1.2.3 ยานพาหนะ

ข้อกำหนดขั้นต่ำ

- 1) กรณีนำรถกระบะบรรทุกทั่วไปมาดัดแปลง ส่วนบรรทุกกระบะท้ายต้องจัดให้มีหลังคาสูงหรือทำเป็นตู้คลุมบริเวณด้านท้าย และต้องทำให้อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก เพื่อเป็นส่วนที่ใช้สำหรับการลำเลียงหรือขนส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน และปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินในกรณีเป็นรถยนต์ที่ออกแบบและสร้างเพื่อการลำเลียงหรือขนส่งผู้ป่วยฉุกเฉินเฉพาะ จะต้องมีการออกแบบส่วนลำเลียงหรือขนส่งให้เป็นไปตามที่กำหนดเช่นกัน
- 2) มีการแบ่งส่วนที่ใช้เพื่อการบำบัดรักษา ขนส่ง เคลื่อนย้าย กับส่วนผู้ขับ และสามารถสื่อสารระหว่างสองส่วนได้
- 3) ส่วนที่ใช้เพื่อการบำบัดรักษาที่อยู่ด้านหลังของส่วนผู้ขับ จัดให้มีพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับการจัดวางเตียงพร้อมผู้ป่วยฉุกเฉินในลักษณะนอนราบ มีประตูปิดล็อกสนิท เมื่อมีการลำเลียงหรือขนย้ายผู้ป่วย และจะต้องมีพื้นที่สำหรับผู้ปฏิบัติการระหว่างให้การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินอย่างเพียงพอ ดังนี้
 - (1) จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ที่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างสะดวก
 - (2) ความสูงของส่วนที่ใช้เพื่อการรักษาพยาบาลเพียงพอความสะดวกในการปฏิบัติการ เช่น การช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR)
- 4) มีประตูปิด – เปิด เพื่อขนย้ายผู้ป่วยพร้อมเตียงได้สะดวก ประตูมีระบบล็อกที่ปลอดภัยขณะเคลื่อนย้าย ลำเลียง
- 5) มีที่จัดเก็บอุปกรณ์การแพทย์และอุปกรณ์อื่นที่จำเป็น อย่างเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบและมีความปลอดภัยจากการหลุด ร่วง ปลิว ออกจากที่จัดเก็บในกรณีที่เกิดมีการชนหรือกระแทกหรือพลิกคว่ำ
- 6) ในห้องพยาบาลต้องมีแสงสว่างเพียงพอที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำหัตถการ/ ตรวจวัดสัญญาณชีพ ได้ และบนเพดานมีที่แขวนน้ำเกลือที่สามารถพับเก็บได้

7) มีการติดตั้งสัญญาณไฟวับวาบและเสียงสัญญาณไซเรนพร้อมอุปกรณ์เครื่องขยายเสียง โดยการติดตั้งดังกล่าว ดำเนินการขออนุญาตอย่างถูกต้องตามประกาศ และข้อกำหนดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องการกำหนดเงื่อนไขการใช้ไฟสัญญาณวับวาบ

8) มีการติดตั้งวิทยุสื่อสาร กำลังส่ง และคลื่นหลักตามที่กฎหมายกำหนด

9) มีเครื่องดับเพลิงน้ำยาเหลวระเหยชนิดไม่มีสาร CFC ขนาดไม่น้อยกว่า ๕ ปอนด์

10) มีอุปกรณ์ทั่วไป อุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติการตามที่กำหนดไว้ในอุปกรณ์แต่ละประเภทชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน

1.2.4 อุปกรณ์และเวชภัณฑ์

1) อุปกรณ์ทางการแพทย์

- (1) มีเปลสำหรับขนย้ายผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ที่สามารถยึดตรึงกับพาหนะ
- (2) อุปกรณ์การตามและยึดตรึง
- (3) Hard Collar
- (4) แผ่นรองหลังแบบยาวพร้อมสายรัดตรึง จำนวน 3 เส้น
- (5) อุปกรณ์ประคองศีรษะและสายรัดตรึงศีรษะ

2) อุปกรณ์ปฐมพยาบาล

- (1) ลูกสูบยางแดง
- (2) Pocket Mask
- (3) อุปกรณ์ห้ามเลือด ทำแผล พร้อมเวชภัณฑ์ที่กำหนด
- (4) อุปกรณ์หนีบสายสะดือ
- (5) อุปกรณ์ตามแขน ขา
- (6) อุปกรณ์ล้างตา
- (7) ออกซิเจนพร้อมอุปกรณ์
- (8) เครื่องวัดแรงดันโลหิตอัตโนมัติ
- (9) เครื่องวัดระดับน้ำตาลในเลือด
- (10) ชุดทำคลอดฉุกเฉิน
- (11) Oro pharyngeal airway
- (12) เครื่องช่วยหายใจชนิดมีอبيب

- 3) ยาและเวชภัณฑ์ฉุกเฉิน
 - (1) NSS
 - (2) ASA gr V
 - (3) Nitroglycerine อมใต้ลิ้น
 - (4) Nitroderm แผ่นติดหน้าอก
 - (5) Salbutamol พ่น
- 4) อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
 - (1) ถุงมือ
 - (2) Mask
 - (3) ถุงขยะติดเชื้อ
 - (4) ผ้ากันเปื้อน
 - (5) รองเท้าบู๊ต
- 5) อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์
 - (1) กรวยจราจร
 - (2) ไฟฉาย, หรือไฟควบคุมจราจร
 - (3) เสื้อสะท้อนแสง
 - (4) เทปกั้นจราจร
 - (5) นกหวีด
- 6) อุปกรณ์การสื่อสาร ได้แก่ วิทยุสื่อสาร และอุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ
- 7) อุปกรณ์กู้ภัยเบื้องต้น (ให้เก็บอย่างมิดชิดป้องกันอันตราย)
 - (1) ขวานขนาดใหญ่
 - (2) เชือกคล้องตัว พร้อมอุปกรณ์ยึดเหนี่ยว
 - (3) ท่อ PVC
 - (4) กรรไกรตัดเหล็กขนาดใหญ่
 - (5) ถังดับเพลิงชนิด ABC
- 8) คู่มือการปฏิบัติงาน

1.3 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง ALS (Advanced Life Support)

เป็นชุดปฏิบัติการฉุกเฉินที่สามารถประเมินสถานการณ์และสภาพผู้ป่วยฉุกเฉิน เคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกวิธี ช่วยเหลือภาวะคุกคามต่อชีวิตขั้นสูง สื่อสารประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการประจำจังหวัด และร่วมปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.3.1 บทบาทหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานและหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีปฏิบัติ ที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติประกาศ
- 2) ประเมินสถานการณ์และควบคุมสถานการณ์จนกว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมาถึง
- 3) จำแนกประเภทผู้ป่วย
- 4) ประเมินสภาพผู้ป่วยขั้นต้น ประเมินสถานผู้ป่วยในลำดับต่อมา
- 5) ให้การช่วยเหลือภาวะคุกคามต่อชีวิตขั้นสูง คุณเสมอหะ จัดทำเปิดทางเดินหัวใจ ใส่ Oro pharyngeal airway ใส่ท่อช่วยหายใจ ห้ามเลือด ให้ยาและสารน้ำ
- 6) ประเมินสภาพผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง
- 7) สื่อสาร ประสานงาน ไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ เมื่อเกิดขีดความสามารถ
- 8) ทำการปฐมพยาบาล ทำแผล คามกระดูก ช่วยคลอดฉุกเฉิน
- 9) ยึดตรึงและเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
- 10) ส่งมอบผู้ป่วย ณ สถานพยาบาลตามการประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ
- 11) บันทึกรายงานการปฏิบัติงาน
- 12) ทำความสะอาดรถและเก็บอุปกรณ์

1.3.2 บุคลากร

- 1) หัวหน้าชุดปฏิบัติการเป็นเวชกรฉุกเฉินระดับสูง (EMT-P) หรือพยาบาลวิชาชีพ หรือแพทย์ฉุกเฉิน หรือแพทย์และทีมปฏิบัติการที่เป็นเวชกรฉุกเฉินระดับกลาง เวชกรฉุกเฉินระดับต้น หรือผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น เป็นผู้ขึ้นทะเบียนกับสำนักแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด
- 2) มีผู้ปฏิบัติการอย่างน้อย 3 คน /ทีม
- 3) สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
- 4) ผู้ปฏิบัติการดังกล่าวอย่างน้อย 1 คน จะต้องสามารถขับพาหนะเพื่อ ไปดูแลและรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉินดังกล่าวได้และมีใบอนุญาตขับพาหนะนั้นั้นตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) อายุ 18 ปี ขึ้นไป
- 6) ผ่านการอบรมฟื้นฟูความรู้ตามที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติกำหนด

1.3.3 ยานพาหนะ

ข้อกำหนดขั้นต่ำ

สามารถให้การดูแลและรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน ระดับสูง Advanced Life Support และระดับกลาง Intermediate Life Support มีพื้นที่เพียงพอสำหรับปฏิบัติการ มีและใช้เครื่องช่วยหายใจ ได้อุปกรณ์การแพทย์ที่สำคัญสามารถนำออกไปดูแลรักษาผู้ป่วยนอกปฏิบัติการฉุกเฉินได้อย่างสะดวก มีเครื่องมือสื่อสารในเครือข่าย VHF / UHF โดยใช้ติดต่อกันความถี่หลัก มีตัวอักษร สัญลักษณ์ ที่มองเห็น ได้ง่าย สะท้อนแสงและมีสัญญาณ ไฟและเสียงที่สมบูรณ์ สามารถให้ความมั่นใจและสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ปฏิบัติการ และผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยมีข้อกำหนดขั้นต่ำดังนี้

1) เป็นรถพยาบาลที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ติดตั้งสัญญาณไฟวับวาบ สีแดง น้ำเงิน และเสียงสัญญาณไซเรนพร้อมอุปกรณ์เครื่องขยายเสียง ยกเว้นกรณีนำรถพยาบาลที่ได้รับอนุญาตและติดตั้งไฟวับวาบ สีน้ำเงิน อยู่แล้วให้สามารถนำมาใช้ในการรับผู้ป่วยฉุกเฉินด้วยได้ โดยการติดตั้งดังกล่าว ดำเนินการขออนุญาตอย่างถูกต้องตามประกาศและข้อกำหนดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องการกำหนดเงื่อนไข การใช้ไฟสัญญาณวับวาบ

2) ห้องคนขับมีผนังกันแยกออกจากช่วงหลัง ซึ่งจัดเป็นห้องพยาบาล มีกระจกกันแฉ่งแต่สามารถสื่อสารถึงกันได้

3) เข็มขัดนิรภัยประจำที่นั่งคนขับและที่นั่งข้างคนขับตอนหน้า

4) ด้านหลังคนขับ ติดตั้งตู้เก็บเวชภัณฑ์ พร้อมฝา ปิด - เปิด

5) มีเครื่องขยายเสียง พร้อมลำโพง ใช้กับไฟกระแสดตรง 12 โวลต์ พร้อมใช้งาน

6) มีเครื่องประจุไฟแบตเตอรี่อัด โนมัติ (Battery Charger)

7) มีชุดแปลงไฟฟ้าจากกระแสดตรง ๑๒ โวลต์ เป็นกระแสสลับ ๒๒๐ โวลต์ ๕๐ Hz. เพื่อใช้กับ เครื่องมือแพทย์ เช่น เครื่องช่วยหายใจชนิดควบคุมปริมาตร

8) มีชุดควบคุมระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าแสงสว่าง (Cut Out) ของห้องพยาบาล อยู่ในห้องคนขับ

9) ในห้องคนขับและห้องพยาบาล ติดตั้งระบบปรับอากาศ แยกควบคุมแอร์ทั้งสองห้องสามารถปรับทิศทาง – ระดับความเย็นได้

10) ส่วนที่ใช้เพื่อการบำบัดรักษาที่อยู่ด้านหลังของส่วนผู้ขับ จัดเป็นห้องพยาบาลให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการจัดวางเตียงพร้อมผู้ป่วยฉุกเฉินในลักษณะนอนราบ มีประตูปิดด้านท้ายปิดล็อกสนิท เมื่อมีการลำเลียงหรือขนย้ายผู้ป่วย และต้องมีพื้นที่สำหรับผู้ปฏิบัติการในการให้การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินอย่างเพียงพอ ดังนี้

(1) ด้านหัวเตียง จัดให้มีระยะห่างระหว่างขอบเตียงด้านหัว ห่างขอบผนัง กั้นส่วนของคนขับให้เพียงพอต่อการปฏิบัติการดูแล ระบบทางเดินหายใจ จากด้านหัวเตียง

(2) ด้านข้างเตียงติดกับทางเดิน จัดให้มีพื้นที่เพียงพอ กรณีที่มีการติดตั้ง อุปกรณ์อื่นๆ ในบริเวณด้านข้าง

(3) ความสูงของส่วนที่ใช้เพื่อการรักษาพยาบาล เพียงพอในการปฏิบัติการ เช่น การช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR)

(4) จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ที่สามารถให้การดูแลผู้ป่วย ฉุกเฉินได้อย่างสะดวก

11) ห้องพยาบาลด้านซ้ายมีประตู ปิด – เปิด ด้านหลังมีประตูปิด – เปิด ได้สะดวกสำหรับยกเตียงผู้ป่วยเข้า – ออกจากรถพยาบาล

12) ห้องพยาบาล มีไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ

13) ภายในห้องพยาบาลส่วนท้ายสุดด้านบนติดตั้ง โคมไฟสปอร์ตไลท์ชนิด ปรับได้มีสวิตช์ ควบคุมชนิด 2 ทาง สามารถควบคุมการเปิด – ปิด ได้ จากห้องคนขับและส่วนท้าย ของห้องพยาบาล

14) มีเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย ที่มีล้อพื้นฐานได้ พร้อมรางเลื่อน และระบบล็อก เตียง

15) ด้านล่างของฐานรองเตียง มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเก็บอุปกรณ์ Spinal Board

16) ด้านหลังคนขับมีเก้าอี้ที่นั่งเดี่ยว ๒ ที่นั่ง หันหน้าไปทางด้านท้ายรถ โดย ตัวที่อยู่ติดประตูข้าง ยึดตรึงอยู่กับที่สามารถยกเบาะขึ้น เพื่อเปิด-ปิด ถึงออกซิเจนส่วนตัวที่อยู่ถัดมา สามารถเลื่อนสไลด์ได้

17) มีท่อเก็บออกซิเจนขนาดใหญ่ (Size G) พร้อมอุปกรณ์จับยึดถังออกซิเจน ชุดให้ Oxygen เป็นแบบ Pipe Line System มี Flow meter และ Bubble – jet Nebulizer ท่อออกซิเจน ทั้งสองเชื่อมต่อกันด้วยระบบ Pipe Line ครบชุด แบบต่อคู่ทั้งสองที่ต่อเชื่อมกันด้วยท่อทนแรงดัน ติดตั้งชุดปรับความดันออกซิเจนสำหรับผู้ป่วย (Regulator)

18) มีที่จัดเก็บอุปกรณ์การแพทย์และอุปกรณ์อื่นที่จำเป็นอย่างเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบและมีความปลอดภัยจากการหลุ่คร่วง ปลิวออกจากที่จัดเก็บในกรณีที่มีการชนหรือ กระแทกหรือพลิกคว่ำของรถปฏิบัติการฉุกเฉิน

19) มีคอนโซลยาว ทำเป็นแบบเฟอร์นิเจอร์ มีช่องสำหรับใส่เครื่องมือแพทย์ และมีตู้เก็บเวชภัณฑ์พร้อมประตูแบบบานเลื่อน

20) ด้านซ้ายข้างประตู มีที่นั่งเดี่ยวแบบเบาะนั่งและพนักพิง สามารถปรับเบาะนั่งกางออกไปด้านหน้าและปล่อยพนักพิงลงมา เป็นเบาะนอนได้

21) ติดตั้งพัดลมไฟฟ้าหรือเครื่องระบายอากาศในห้องพยาบาล

22) เพดานรถทำที่แขวนตัว พร้อมเข็มขัดคล้องตัว สามารถรับน้ำหนักเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR)

23) บนเพดานรถมีที่แขวนภาชนะใส่น้ำเกลือ / เลือด สามารถแขวนพร้อมกันได้

24) บนหลังการรถด้านซ้าย-ขวา บริเวณส่วนหน้าและท้ายสุดของรถ (ส่วนรางน้ำ) ติดตั้งโคมไฟสปอร์ตไลท์ สามารถปรับมุม สูง – ต่ำ และหมุนซ้าย-ขวาได้

25) มีโคมไฟส่องสว่าง ใช้กับไฟฟ้า ๒๒๐ โวลต์ กำลังส่องสว่างไม่น้อยกว่า ๕๐๐ วัตต์ความยาวของสายไฟสามารถใช้นอกตัวรถได้

26) เครื่องดับเพลิงน้ำยาเหลวระเหยชนิดไม่มีสาร CFC ขนาดไม่น้อยกว่า ๕ ปอนด์พร้อมติดตั้ง ๑ ชุด

27) วิทยุคมนาคม ระบบ VHF/FM ขนาดกำลังส่งไม่ต่ำกว่า ๒๕ วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด

29) มีอุปกรณ์ทั่วไป อุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติการตามที่กำหนดไว้ในอุปกรณ์แต่ละประเภทชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน

1.3.4 อุปกรณ์และเวชภัณฑ์

1) อุปกรณ์ทางการแพทย์

- (1) มีเปลสำหรับขนย้ายผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ที่สามารถยึดตรึงกับพาหะนะ
- (2) อุปกรณ์การตามและยึดตรึง
- (3) Hard Collar
- (4) แผ่นรองหลังแบบยาว (long spinal board) พร้อมสายรัดตรึง จำนวน

3 เส้น

(5) อุปกรณ์ประคองศีรษะและสายรัดตรึงศีรษะ

(6) KED

(7) ฝือกกลม

2) อุปกรณ์ปฐมพยาบาล

(1) ลูกสูบยางแดง

(2) Pocket Mask

(3) อุปกรณ์ห้ามเลือด ทำแผล พร้อมเวชภัณฑ์ที่กำหนด

- (4) อุปกรณ์หนีบสายสะดือ
- (5) อุปกรณ์การตามแขนขา
- (6) อุปกรณ์ล้างตา
- (7) ออกซิเจนพร้อมอุปกรณ์
- (8) เครื่องวัดแรงดันโลหิตอัตโนมัติ
- (9) เครื่องวัดระดับน้ำตาลในเลือด
- (10) ชุดทำคลอดฉุกเฉิน
- (11) Oro pharyngeal airway
- (12) เครื่องช่วยหายใจชนิดมือบีบ
- (13) ชุดเครื่องดูดเสมหะที่สามารถเคลื่อนย้ายได้
- (14) เครื่องฟังหน้าอก
- (15) AED* (ต้องผ่านการฝึกอบรมและได้รับอนุญาตเป็นการเฉพาะ)

3) ยาและเวชภัณฑ์ฉุกเฉิน

- (1) NSS
- (2) ASA gr V
- (3) Nitroglycerine อมใต้ลิ้น
- (4) Nitroderm แผ่นติดหน้าอก
- (5) Salbutamol พ่น
- (6) Acetar, ringer lactate
- (7) Adrenaline
- (8) Atropine
- (9) DZP
- (10) 50 % Glucose
- (11) CPM
- (12) Dexamathasone

4) อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

- (1) ถุงมือ
- (2) Mask
- (3) ถุงขยะติดเชื้อ
- (4) ผ้ากั้นเปื้อน

- (5) รองเท้าบูต
- 5) อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์
 - (1) กรวยจราจร
 - (2) ไฟฉาย, หรือไฟควบคุมจราจร
 - (3) เสื้อสะท้อนแสง
 - (4) เทปกั้นจราจร
 - (5) นกหวีด
- 6) อุปกรณ์การสื่อสาร ได้แก่ วิทยุสื่อสาร และอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ
- 7) อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่ควรมีในพาหนะการแพทย์ฉุกเฉิน (ตามขีดความสามารถผู้ปฏิบัติการ และความจำเป็นของพื้นที่)
 - (1) Defibrillator
 - (2) Volume Respirator
 - (3) อุปกรณ์ป้องกันภัยเบื้องต้น (ให้เก็บอย่างมิดชิดป้องกันอันตราย)
 - (4) ขวานขนาดใหญ่ เชือก
 - (5) คล้องตัว พร้อมอุปกรณ์ยึดเหนี่ยว
 - (6) ท่อPVC กรรไกรตัดเหล็ก
 - (7) ถังดับเพลิงชนิด ABC
- 8) คู่มือการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน

การดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะและการรักษาพยาบาลที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการในการพัฒนาท้องถิ่นตั้งแต่ปี 2547 กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานแพทย์ฉุกเฉิน โดยจัดตั้งชุดปฏิบัติการฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น และขึ้นทะเบียนตามระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนทุกคนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับบริการเมื่อประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถเข้าถึงสถานบริการที่มีศักยภาพได้อย่างทั่วถึง แต่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการประชาชน และประสบปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมทั้งการบริหารจัดการไม่มีโรงพยาบาลหรือ

มีโรงพยาบาลที่ไม่ได้มาตรฐาน ขาดแคลนอุปกรณ์ ทั้งนี้การพัฒนาชุดปฏิบัติการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ได้คุณภาพมาตรฐาน ต้องการสนับสนุนในเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

2.1 บทบาทและหน้าที่การดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551

นับตั้งแต่มีการตราพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551 ขึ้น มีผลบังคับใช้ในวันที่ 7 มีนาคม 2551 งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน (กพฉ.) ขึ้น เพื่อกำหนดให้มีสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติขึ้นเป็นหน่วยรับบริการการบริหารจัดการ การประสานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินร่วมกัน อันจะทำให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงระบบการแพทย์ฉุกเฉินอย่างทั่วถึง เท่าเทียม มีคุณภาพมาตรฐาน โดยได้รับการช่วยเหลือและรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551 มาตรา 33 วรรคสอง ที่บัญญัติไว้ว่า เพื่อส่งเสริม การมีบทบาทตามความพร้อม ความเหมาะสมและความจำเป็นของประชาชน ในท้องถิ่น ให้คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน สนับสนุนและประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ โดยอาจได้รับการอุดหนุนจากกองทุน ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา มีหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนได้ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยปฏิบัติการในการดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉินให้เป็นไปตาม มาตรา 29 ที่คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน กำหนดดังนี้

1. ประเภท ระดับ อำนาจหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ หรือข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติการหน่วยปฏิบัติการ และสถานพยาบาล
2. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติการ หน่วยปฏิบัติการ และสถานพยาบาล
3. มาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน

4. หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการประสานงานและการรายงานของหน่วยปฏิบัติการและสถานพยาบาลในการปฏิบัติการฉุกเฉิน รวมทั้งความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากร พาหนะ สถานที่ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติการฉุกเฉินและการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน

หน่วยปฏิบัติการซึ่งปฏิบัติการฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และมาตรฐานที่ กพฉ. กำหนดตามวรรคหนึ่ง อาจได้รับการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉินหรือมีสิทธิ์ได้รับการสนับสนุนด้านการเงิน

ในกรณีที่หน่วยปฏิบัติการใดไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และมาตรฐานที่ กพฉ. กำหนดตามวรรคหนึ่ง กพฉ. อาจไม่รับรองมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉินหรือสั่งจำกัดสิทธิขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติการฉุกเฉินตาม (1) หรือสั่งงดการสนับสนุนด้านการเงินก็ได้

หลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551 มาตรา 33 วรรคสอง คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงาน และบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ตามประกาศสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่น พ.ศ.2553 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2553 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1.1 นียามศัพท์ตามประกาศ

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ที่กฎหมายกำหนด

“ระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่” หมายถึง ระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่ดำเนินงานและบริหารจัดการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2 วัตถุประสงค์ระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่

1) เพื่อจัดระบบการแพทย์ฉุกเฉินให้ประชาชน ได้เข้าถึงระบบการแพทย์ฉุกเฉินอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อบริหารจัดการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ทั้งในภาวะปกติและสาธารณภัยหรือภัยพิบัติ รวมถึงการดำเนินงานเชื่อมโยงกับเครือข่ายต่างๆ ในระบบการแพทย์ฉุกเฉินและการกู้ภัย

3) เพื่อพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือองค์กรภาคีอื่น

2.2 การดำเนินงานและบริหารจัดการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

2.2.1 การสร้างความรู้ ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์ ระบบการแพทย์ฉุกเฉินแก่ประชาชน

2.2.2 ส่งเสริมการป้องกันการเจ็บป่วยฉุกเฉิน

2.2.3 การเฝ้าระวังเหตุและการแจ้งเหตุ เช่น โทร 1669 หรือระบบการสื่อสารอื่น

2.2.4 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในชุมชนหรือพื้นที่

2.2.5 การศึกษา ค้นคว้า วิจัย ฝึกอบรมแก่บุคลากร หน่วยงาน หรือประชาชน

2.2.6 ส่งเสริมและพัฒนาระบบการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการแพทย์ฉุกเฉิน

2.2.7 การประเมิน การจัดการ และการบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน

2.2.8 การปฏิบัติการฉุกเฉิน โดยจัดชุดปฏิบัติการ ร่วมหรือสนับสนุนงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือมอบให้หน่วยงาน มูลนิธิ องค์กรการกุศล หรือองค์กรเอกชน เป็นหน่วยปฏิบัติการดำเนินการเพื่อปฏิบัติการฉุกเฉิน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุนและดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยต้องมีผู้ปฏิบัติการ พาหนะฉุกเฉิน และอุปกรณ์ตามมาตรฐาน ที่คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินกำหนด พร้อมทั้งขึ้นทะเบียนและให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ออกปฏิบัติการฉุกเฉินตามที่ได้รับแจ้งจากศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ รวมทั้งสนับสนุนเครือข่ายระหว่างพื้นที่ ทั้งในภาวะปกติและสาธารณภัยหรือภัยพิบัติ

2.2.9 เพื่อให้การดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ เป็นไปตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการบริหาร จัดการ และการเงินการคลัง เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรืออาจดำเนินงานและบริหารจัดการในรูปแบบอื่นๆ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นเหมาะสมกับท้องถิ่น เช่น การนำร่องเพื่อพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉิน โดยจัดตั้งชมรมอาสาสมัครกู้ชีพตำบล หรือบูรณาการกับกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น ทั้งนี้โดยแยกบัญชีรับ - จ่าย หรือจัดตั้งกองทุนการแพทย์ฉุกเฉินของฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2.2.10 ภารกิจอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินหรือสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติกำหนด

2.3 การสนับสนุนการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ โดยมีการสนับสนุน อุดหนุน และค่าชดเชยการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ให้เป็นไปตามที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

กำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการสนับสนุน อุดหนุนหรือชดเชย ต้องการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ตามมาตรฐานหลักเกณฑ์ แนวทางและคู่มือที่คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินหรือสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ประกาศกำหนด

ในกรณีที่ยังมิได้มีการประกาศกำหนด ให้การดำเนินการและการบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินไปตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวทางหรือคู่มือที่ใช้อยู่เดิมไปพลางก่อน และในกรณีที่ต้องการปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใด มีเหตุผลและความจำเป็น ไม่อาจดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวทางหรือคู่มือ อาจขอผ่อนผันต่อสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติหรือหน่วยงานที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินมอบหมาย เมื่อได้รับการผ่อนผันแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิได้รับการสนับสนุน อุดหนุนหรือค่าชดเชย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นเรื่องที่น่าสนใจ และคาดว่าจะสามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้วย่อมนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและทำการศึกษาไว้ สามารถรวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

Stephen (แปลโดย วิรัช สงวนวงษ์วาน 2546) กล่าวว่า ให้ความผูกพันของสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร ที่มีต่อองค์กรนั้นไม่ใช่ความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อตึกหรือห้องทำงาน แต่ความผูกพันระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ หากสมาชิกมีความชอบพอในอธยาศัยของหัวหน้าหรือผู้จัดการแม้งานที่ทำจะยากเย็นแสนเข็ญเขาก็จะพยายามทำงานสำเร็จ แต่หากสมาชิกไม่ถูกกับผู้จัดการ เขาก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ชอบองค์กรนั้นมิใช่ผู้จัดการ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กรที่จริงคือ ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับผู้บริหาร ซึ่งถือเป็นตัวแทนขององค์กรนั่นเอง

นภาพิณ โหมาศวิน และสรายุทธ ปฏิมาประกร (2533 อ้างถึงใน สุพิมพา วัฒนสังข โสภณ 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

บุษยามณี เกตุมณี (2538 อ้างถึงใน สุพิมพา วัฒนสังข โสภณ 2548) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของสมาชิกต่อองค์กรเป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ค่านิยม ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มากกว่าความจงรักภักดี เพราะนอกจากนี้ยังรวมถึงความ

เต็มใจที่สมาชิกจะทุ่มเทกำลังกาย ขอมเสียดสละความสุขบางส่วนและความจงรักภักดีเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Kenter และ Steers (1991 อ้างถึงใน สุพิมพา วัฒนสังข โสภณ 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรที่จะดำรงสมาชิกภาพไว้ เป็นลักษณะของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคคลและองค์กร ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม มีทัศนคติและค่านิยมที่มีความสอดคล้องกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กรสามารถเชื่อมโยงเอาลักษณะทางบุคลิกภาพ และความสนใจของบุคคลให้สอดคล้องกับองค์กร มีผลทำบุคคลมีความจงรักภักดี โดยแสดงออกมาในรูปแบบความพยายามเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเสียดสละเวลา และแรงงาน และความยินดีที่ทุ่มเทพลังการทำงานเพื่อองค์กร

Porter และคณะ (1974 อ้างถึงใน สุพิมพา วัฒนสังข โสภณ 2548) และ Steers (1977 อ้างถึงใน สุพิมพา วัฒนสังข โสภณ 2548) ได้ให้นิยามถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รวมถึงค่านิยมที่กลมกลืนกัน ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรนั้นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มีทัศนคติที่สอดคล้องกับองค์กร มีความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

Mowday และคณะ (1982 อ้างถึงใน จูติมา วงศ์นาค 2544) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

Porter และคณะ รวมทั้งแนวคิดของ Steers ได้ให้ความหมาย ด้านพฤติกรรมไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มกำลังเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป และไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือลาออก ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ

1. การยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รวมถึงการแสดงออกว่าตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

2. ความเต็มใจที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การเสียสละเวลา กำลังกาย และกำลังความคิดให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยหวังให้งานนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร

3. ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร ไม่ว่าจะลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่นหรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานหน่วยงานอื่น

Mathis and Jackson (1994) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ คนที่มีความพึงพอใจในงานของตน จะมีความผูกพันต่อองค์กรและคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความพึงพอใจในงานค่อนข้างสูง ความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนออกมาในลักษณะของสถิติการขาดงานหรือการลาหยุดจากการที่มีนักวิชาการให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรมากมาย ผู้วิจัยสนใจใช้ความหมายของ Porter และคณะ รวมทั้งแนวคิดของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร จากที่ได้กล่าวแล้วว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิผลขององค์กร และยังเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของผูกพันต่อองค์กรดังนี้

ภรณ์ มหานนท์ (2529 อ้างถึงใน สุพิมพา วัฒนสังข โสภณ 2548) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพัน จะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างาน คือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กรทำให้มีผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีกว่าคนอื่น

Buchanan II (1974 อ้างถึงใน ศิริพร เดควา 2544) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดเพราะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
2. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

Steers (1977 อ้างถึงใน จูติมา วงศ์นาค 2544) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออก จากงานของสมาชิกในองค์กร ได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแ่งใดแ่งหนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers และ Porter (1983 อ้างถึงใน จูติมา วงศ์นาค 2544) สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา จากการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด งานที่มีบทบาทสอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ลักษณะองค์การ ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

4. ประสิทธิภาพจากการทำงาน ได้แก่ ทักษะคนที่มีส่วนร่วมงานในองค์การ สามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้ การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกรู้ว่างานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สรุปได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การนั้น ถ้าตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนี้ก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ แต่การที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์การนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะทุกคนมีความแตกต่างกัน ความต้องการก็แตกต่างกัน รวมไปถึงความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ทฤษฎีที่พูดถึงความต้องการ แรงจูงใจ หรือความพึงพอใจของบุคคล เช่น ทฤษฎี Hierachy of Need ของ Maslow ทฤษฎี Two Factors ของ Herzberg ซึ่งชี้แจงให้เห็นถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ของบุคคลว่ามีหลายระดับชั้น หลายประเภท และบุคคลแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการจะให้คนในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การเหมือนกันนั้นเป็นไปได้ยาก

Baron (1993 อ้างถึงใน วิจิติมา วงศ์นาค 2544) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จะได้รับผลกระทบจากตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น บุคคลที่ทำงานที่มีระดับความรับผิดชอบสูง มีแนวโน้มว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า และบุคคลที่มีโอกาสจำกัดในการเลื่อนขั้นก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่า สำหรับคนที่เชื่อว่างานของเขามีความสำคัญมาก ก็จะมี ความผูกพันสูง ซึ่งสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจด้วย งานที่มีระดับแรงจูงใจสูงก็จะทำให้บุคคลยึดติดกับงาน

2. โอกาสของการว่าจ้างอื่นๆ ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขามีโอกาสหางานอื่นได้ง่าย ก็จะมี ความผูกพันต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันแบบต่อเนื่อง

3. ลักษณะส่วนบุคคล เช่น พนักงานที่อายุมาก มีประสบการณ์มาก มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าคนที่ มีประสบการณ์น้อย เพราะเขาจะรู้สึกว่าเขาลงทุนกับองค์การไปมากแล้ว

4. ลักษณะการดูแลขององค์การต่อพนักงานเข้าใหม่ องค์การสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้มากมายในการช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้และกลายเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพ การดูแลเช่นนี้สามารถมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ก็เหมือนกับว่าการที่องค์การลงทุนกับพนักงานคนใดคนหนึ่งมากในการว่าจ้างเขา เขาก็มักจะลงทุนตอบโดยรู้สึกผูกพันต่อองค์การและยิ่งกว่านั้น การแสดงเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน บุคคลที่รู้สึกเห็นด้วยกับเป้าหมายนั้นก็จะรู้สึกผูกพันมากกว่าบุคคลที่ไม่เห็นด้วย

Allen และ Meyer (1990) ซึ่งแบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อเรื่องและความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ

1.1 การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย

1.2 การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร

1.4 ปฏิกริยาของหัวหน้างาน

นอกจากนี้ Allen และ Meyer (1990) กล่าวว่า อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรน่าจะมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึก เขาสันนิษฐานว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกต่ำ จะเลือกที่จะออกจากองค์กร ขณะเดียวกันพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูง จะอยู่กับองค์กรนานกว่า เพราะเขาเชื่อถือในองค์กรและภาระหน้าที่ขององค์กร

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื้อเรื่อง ได้แก่

2.1 อายุ

2.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ

2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก

2.5 การรู้โดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงานอื่นๆ

สรุปได้ว่า อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรจะเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อเนื้อเรื่องในระยะเริ่มแรก เพราะคล้ายกับเป็นเครื่องวัดการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ การลงทุนในอาชีพและทักษะที่เฉพาะสำหรับงานนั้นๆ อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือกในงานอื่น ๆ ความพึงพอใจในอาชีพจะเป็นตัววัดการลงทุนในอาชีพได้ตรงกว่า ความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื้อเรื่องเพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อเนื้อเรื่องจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลก็ตาม นอกจากนี้ ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและการพึงพาอาศัยขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื้อเรื่อง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของพนักงานกับงานอื่นๆ เช่น พนักงานที่เชื่อว่างานในปัจจุบันของเขามีความสำคัญมากกว่างานอื่นๆ มันจะเป็นการสูญเสียถ้าเขาลาออก ในทางกลับกันถ้าเขารับรู้ว่างานอื่นๆ สำคัญกว่างานในปัจจุบันของเขาความผูกพันต่อเนื้อเรื่องก็จะต่ำ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่

3.1 ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน

3.2 การพึงพาท้องค์การ

3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหารสิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ

Allen และ Meyer (1990) ยกตัวอย่างการศึกษาของ Grube (อ้างถึงใน Allen และ Meyer, 1990) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดสัญลักษณ์ของพันธะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานสังคม การพึงพาท้องค์การและการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ทำให้เกิดความรู้สึกถึงหน้าที่ทางจริยธรรมที่จะตอบแทนต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหน้าที่อาจแลกเปลี่ยนกับความผูกพัน เพราะลักษณะงานที่แต่ละคนชอบไม่เหมือนกัน และถ้าพนักงานได้รับสิ่งที่ไม่คาดหวังจากองค์กร เช่น อำนาจในการตัดสินใจ เขาจะรู้สึกว่าต้องตอบแทนองค์กรจากการรวบรวมแนวความคิดและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาแนวความคิดของ Steers (1977) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเหนียวแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์กรและเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้เฉพาะในองค์กรใด องค์กรหนึ่งเท่านั้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

Steven P. Brown (1996) ได้สรุปรวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในงานดังนี้

1. ตัวแปรทางบุคลิกภาพ ได้แก่ ความยึดมั่นในจริยธรรมในการทำงานความเชื่อในอำนาจการควบคุมตนเอง ความยอมรับนับถือตนเอง ความต้องการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการควบคุมดูแลงานของตนเอง การได้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการทำงาน ระดับชั้นของงาน งานที่มีความสำคัญ ศักยภาพในการจูงใจของงาน ความท้าทาย และความสลับซับซ้อนของงาน
3. ตัวแปรในการสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ การได้ดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในงาน และการสื่อสารในการทำงาน
4. การรับรู้บทบาทในงาน ได้แก่ ความชัดเจนในหน้าที่การทำงานและการไม่มีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบทบาทในการทำงาน

Schultz and Schultz (1998) ได้เสนอว่าความผูกพันในงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน ได้แก่ อายุ ความต้องการความก้าวหน้าในงาน และความเชื่อในการทำงานอย่างมีจริยธรรม พนักงานที่มีอายุมากโดยปรกติแล้วจะมีความเป็นส่วนหนึ่งกับงานของเขามาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเขามีความรับผิดชอบมากขึ้น รู้สึกถึงความท้าทาย และพึงพอใจกับโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าและมักมีความเชื่อในค่านิยมของการทำงานหนักมากยิ่งขึ้น แต่สำหรับพนักงานที่มีอายุน้อย ตำแหน่งงานต่างๆ จะไม่สามารถกระตุ้นและสร้างความท้าทายในการทำงานได้

2. คุณลักษณะของงาน ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อความเป็นส่วนหนึ่งของงาน ซึ่งจะนำไปตามคุณลักษณะของงานด้านต่างๆ ได้แก่ การได้รับแรงกระตุ้น ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน

3. ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางสังคมในการทำงานสามารถมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเกี่ยวกับงานด้วยพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม จะมีความเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สูงกว่าพนักงานที่ทำงานคนเดียว การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่พนักงานสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ความรู้สึกประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้สามารถเพิ่มความผูกพันในงาน

Deborah Jean Armstrong (1998) ได้สรุปวิธีการในการสร้างความผูกพันต่องานไว้ดังนี้

1. การให้ความไว้วางใจในการทำงานกับพนักงาน เช่น การตัดสินใจ หรือการจัดการงาน และสร้างความยึดมั่นร่วมกันต่อเป้าหมายองค์กร
2. เอาใจใส่กับพนักงานแต่ละคน และคิดว่าเขามีศักยภาพในการทำงาน
3. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อความพึงพอใจสูงสุดในการทำงานของพนักงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดย นำแนวคิดที่ใช้ความหมายในด้านพฤติกรรมของ Porter และคณะ รวมทั้งแนวคิดของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้ประกอบในการศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้

4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงาน

Richard M. Steers and Lyman W. Porter (1991) กล่าวว่าความผูกพันในงาน คือ การที่บุคคลมีความสนใจ มีความรับผิดชอบในการทำงานและรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมายไว้ พยายามปรับปรุงงานและทำงานให้สำเร็จ โดยมีมาตรฐานของผลงานว่าต้องประสบความสำเร็จ

John M. Ivancevich and Michael T. Matteson (1990) กล่าวว่าความผูกพันต่องาน หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจ หรือใจจดใจจ่ออยู่กับงาน มีชีวิตเพื่องาน พอใจในงานที่ทำอยู่และทุ่มเทให้กับงาน

S. D. Saleh and James Hosek (1976) กล่าวว่าความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับงานว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจในชีวิต งานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และงานที่ทำนั้นเข้ากันได้กับแนวคิดของตนเอง ทำให้เกิดความพร้อม และความกระตือรือร้นในการทำงาน

Victor H. Vroom (1962) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ระดับการปฏิบัติงานของตน หรือกล่าวได้ว่า ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจะเพิ่มขึ้นถ้าปฏิบัติงานดี และจะลดลงถ้าปฏิบัติงานไม่ดี

Lodahl T. M. and Kejner M. (1965) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของตน เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน

Wilmar B. Schaufeli (2002) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานในองค์กร ความผูกพันไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราว หรือเฉพาะการณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึง กระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพ คลอบคลุม และมีความต่อเนื่อง ซึ่งไม่เจาะจง เพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคคล หรือ พฤติกรรมใดโดยเฉพาะ

ดวงฤทัย อุปมา (2547) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับตน ทำให้ตนเกิดความยึดมั่น ความเต็มใจ ความพยายามทุ่มเทให้กับงานและมีทัศนคติที่เห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงาน

วราภา ศรีสันติโรจน์ (2548) ให้ความหมาย ความผูกพันในงานว่าเป็นความรู้สึกที่มีต่องานเป็นสิ่งสำคัญ เป็นเป้าหมายและเป็นศูนย์กลางในการดำรงชีวิต บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และเวลาส่วนมากในการปฏิบัติงาน จะมีความพึงพอใจในงานและตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่าจะสำเร็จ

ในงานวิจัยนี้ผู้ศึกษาสรุปว่า ความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและงานเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกต้องการให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ โดยพร้อมจะใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานในองค์กรดัง ความหมายของ Wilmar B. Schaufeli ที่ให้คำจำกัดความไว้และบุคคลที่มีความผูกพัน

ในงานจะต้องมีส่วนประกอบด้วยกัน 3 ประการ คือ ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน

การวัดระดับความผูกพันในงาน Wilmar B. Schaufeli (2002) ให้คำจำกัดความความผูกพันว่า “เหมือนกับความรู้สึกด้านบวก การเติมเต็ม และภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน ซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน Absorption)” และยังชี้แจงออกไปอีกว่าความผูกพันนั้นไม่ใช่ภาวะเพียงชั่วขณะหรือสภาวะที่เฉพาะเจาะจง แต่เป็นภาวะ การรับรู้ทางอารมณ์ที่มีความมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ได้เน้นเฉพาะเพียงวัตถุประสงค์ ตัวบุคคล หรือพฤติกรรม ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

ลักษณะที่สามารถบ่งบอกถึงความผูกพันต่องานของ (Wilmar B. Schaufeli, 2002) ได้แก่

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน หมายถึง การมีพลังงานในการทำงานสูง มีความยืดหยุ่นของสภาพจิตใจในขณะที่ทำงาน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในงานของตน โดยมุ่งมั่นที่จะเผชิญต่อความยากลำบาก
2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน หมายถึง การคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงาน ให้ความสำคัญแก่งาน มีความกระตือรือร้น ความภาคภูมิใจ และคิดว่างานเป็นเรื่องที่ท้าทาย
3. ด้านการให้เวลากับงาน การที่พนักงานให้ความตั้งใจกับการทำงานอย่างสูงและมีความสุขที่จะจดจ่ออยู่กับงาน จนทำให้รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและคิดเป็นเรื่องยากที่จะแยกตนเองออกมากจากงานที่ทำอยู่ได้

ผู้วิจัยได้นำลักษณะที่สามารถบ่งบอกถึงความผูกพันต่องานของ (Wilmar B. Schaufeli, 2002) ทั้ง 3 ลักษณะมาเป็นตัววัดระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

4.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Luthans.1989: 92) สำหรับความหมายของแรงจูงใจ ได้มีผู้รู้ และนักวิชาการ ต่างๆ กล่าวไว้ดังนี้

“แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า Movere (เจียมจิตร ศรีฟ้า 2545: 11; อ้างอิงจาก Kidd 1973: 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า “to move” แปลว่า

เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (to move a person to a Course of Action) ดังนั้น การจงใจจึงมีอิทธิพล ต่อการเรียนรู้มาก

หลุยส์ จาปาเทศ (2533: 7) ได้ให้ความหมายของ “แรงจูงใจ” ไว้ว่า การกระตุ้นหรือเร้าให้อิทธิพลเพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเท เพื่อให้บรรลุความปรารถนา

จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541: 10) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ธราวรรณ พลหาญ (2543: 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงานทุ่มเท ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 194) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

เกษสุดา ต้นซุน (2545: 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใดๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยพฤติกรรมนั้นๆ จะมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ทิพสุดา ติลาศิริคุณ (2545: 12) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

บุศรา เตียรบรรจง (2546: 12) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจหรือสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจพร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขวัญจิรา ทองนำ (2547: 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ

นอกจากนี้ แรงจูงใจ ยังหมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการปฏิบัติงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย (โควิน คลังแสง 2536: 25; อ้างอิงจาก (Beach, 1965)

สำหรับ กิติ ตย์คานนท์ (2532: 78) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหวเพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใดๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ส่วนแซนฟอร์ด และไรท์แมน (กรองจิต พรหมรักษ์ 2529: 9; อ้างอิงจาก Sanford and wrightman. 1970) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ห้ามมนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่งและทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง ในทัศนะของสตีร์ และพอร์เตอร์ (กรองจิต พรหมรักษ์ 2529: 9; อ้างอิงจาก Steers and Porter, 1979) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้คือ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้นๆ ให้คงอยู่ สำหรับความหมายของแรงจูงใจในพจนานุกรมศัพท์ทางจิตวิทยา ซึ่งเขียนโดย อิงลิชแอนด์ อิงลิช (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช 2533: 289; อ้างอิงจาก English and English, 1970) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจแยกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) เป็นตัวแปรที่อยู่ภายในที่ควบคุมการแสดงพฤติกรรมคนเรามีพลัง ที่จะแสดงพฤติกรรมตามธรรมชาติ เป็นเรื่องของสัญชาตญาณ
- 2) เป็นกระบวนการเฉพาะอย่างเชิงทฤษฎี ที่กระตุ้นให้เกิดการส่งพลังตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ โดยทำให้การตอบสนองนั้นเด่นกว่าการตอบสนองอื่นๆ ในสถานการณ์เดียวกัน เป็นเรื่องของแรงขับซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรม
- 3) เป็นกิจกรรมซึ่งคนนำมากระตุ้นให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่ตนต้องการ เช่น การใช้แรงจูงใจของครูมีประสิทธิภาพทำให้แรงจูงใจในการเรียนของเด็กสูงขึ้น เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเสริมแรง แรงจูงใจในความหมายของลักษณะที่ 3 จะเป็นเรื่องของแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเป็นความหมายที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไป ตามพจนานุกรมต่างๆ ทั้งๆ ที่ในทางวิชาชีพแล้วได้ใช้ความหมายที่ 2 ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายใน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะมีลักษณะร่วมกัน คือ เป็นสิ่งที่มีพลังและมีทิศทาง นั่นคือ แรงจูงใจจะทำหน้าที่ เป็นตัวกระตุ้นให้คนมีการกระทำเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทาง ซึ่งตัวกระตุ้นอาจจะเป็นแรงจูงใจที่มาจากสิ่งเร้า ภายนอกซึ่งเรียกว่าแรงจูงใจภายนอก ส่วนลักษณะการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในนั้น ได้แก่ ผู้ที่มีแรงจูงใจภายนอกจะเป็นผู้ที่ทำอะไร โดยที่ความต้องการคำชมต้องการการยอมรับ หรือความเห็นชอบ จากผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ค่อยเป็นตัวของตัวเอง ทำอะไรต้องคอยระมัดระวังต่อการยอมรับของผู้อื่น คอยคิดว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรกับตนส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่คอยพึ่งพาผู้อื่น มักจะทำดีหรือสร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคล ที่ทำประโยชน์ให้ มักจะทำดีเฉพาะที่มีคนเห็น ถ้าไม่มีคนรู้เห็นจะเกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย หมดกำลังใจที่จะทำดี ต่อไป เช่น ข้าราชการปฏิบัติงานเพื่อหวังจะได้เงินเดือนสองชั้น ถ้าไม่ได้ดังที่หวังก็จะรู้สึกผิดหวัง เสียใจ โกรธเคือง ท้อถอย และอาจจะเลิกทำดีต่อไป สำหรับ

ผู้ที่มีแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่มีความสุขในการทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม จึงมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่างๆ อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ไม่มีความเบื่อหน่าย จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเพราะรักในงาน ถึงแม้จะไม่มีใครเห็นไม่มีใครชมหรือปฏิบัติงานแล้วไม่ได้เงินเดือนสองชั้น ก็ไม่เกิดความท้อถอยเบื่อหน่ายเพราะเขามีความสุขและพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ เขามีความรู้สึกว่าถึงแม้จะไม่มีใครเห็นแต่เขาก็เห็นการทำดีของตนเอง คนประเภทนี้ถ้าจะทำบุญก็เพราะต้องการช่วยเหลือหรือให้โดยไม่ได้หวังผลตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น ลักษณะของผู้ที่มีการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจ ภายใน จะเป็นผู้ที่ทำสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตัวเอง ไม่ต้องคอยวิตกกังวลว่าใครจะคิดอย่างไร กับตน ซึ่งทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนทั่วๆ ไปได้ดี ไม่ใช่สร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้เท่านั้นและเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (มหาวิทยาลัยโขทัยธรรมมาธิราช 2533: 294-297) จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง บังคับหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไร ต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่อาสาสมัครกู้ชีพ มีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอยปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทน เป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด

4.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎี โดยมีการพัฒนาจากวิธีการใหญ่ๆ 2 วิธีด้วยกันคือทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหา (Content theories) และทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการ (Process theories) ซึ่งทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหานี้เน้นความต้องการภายใน ว่าเป็นตัวกระตุ้นและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมนั้นให้คงอยู่ ทฤษฎีกระบวนการนี้จะว่าด้วยความคิดและกลวิธีต่างๆ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์เลือกพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้นทฤษฎีต่างๆ เหล่านี้ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งได้รับการสนับสนุนเต็มที่ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทฤษฎีที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมีดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (เลียมจิตร ศรีฟ้า 2545: 12; อ้างอิงจาก Herzberg and others 1959: 133 -155) เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และได้แนวคิดว่าจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงานอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความทำทลายให้ลงมือทำ เพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)

หมายถึง การที่บุคคล ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับ

บัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior. Subordinate. Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับถือของ

สังคม

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)

หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อม

ทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี

อันเป็นผลที่ได้รับจากการงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ

ความมั่นคงในการ ทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความ

สามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมา คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้นช่วยทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ว่า แบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยแห่งแรงกระตุ้น คือ สิ่งที่ทำให้คนสนใจ ตื่นเต้น และพึงพอใจได้เป็นลักษณะของรางวัลภายใน เกิดขึ้นจากตัวเอง ได้แก่ ความรู้สึกประสบผลสำเร็จในงาน ความ

รู้สึกได้รับการยกย่องสรรเสริญ ความรู้สึกได้รับผิชอบ งานที่ทำท่าย ความรู้สึกได้มีการพัฒนา ตนเอง เหล่านี้เป็นแหล่งของแรงจูงใจและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยแห่งสุขลักษณะ คือ สิ่งที่จะทำให้คนไม่พอใจ ได้แก่ สิ่งภายนอก ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน นโยบายบริษัท การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน เงินเดือนและค่าจ้างต่างๆ ปัจจัยนี้เป็นแหล่งของความไม่พอใจในการทำงาน

จากผลการศึกษาของ เฮิร์ชเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบ 5 ชนิดแรกที่เป็นปัจจัย จูงใจนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง จากการที่เฮิร์ชเบิร์ก ได้สอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่า องค์ประกอบเหล่านี้เป็นที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับสูง ตั้งแต่ร้อยละ 20 ถึง 41 ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้น ปรากฏว่ามีความสำคัญน้อยต่อการที่จะ จูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานแต่จะเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เท่านั้น บางองค์ประกอบมีความสำคัญน้อยมากและอาสาสมัครเป็นบุคคลที่ไม่มีเงินเดือน ไม่มี ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผู้วิจัยเลือกใช้แต่ปัจจัยจูงใจ 5 ด้านมาศึกษา จึงไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยค่าจูนในการ ศึกษาครั้งนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของคักลาส แมกเกรเกอร์ (ฮงยุทธ เกษสาคร 2541: 71; อ้างอิง จาก Douglas Mc Greger 1960: 215-217) ได้เสนอสมมุติฐานความคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของคนใน องค์การเป็น 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

1. ทฤษฎี X กล่าวถึงธรรมชาติของคนในลักษณะที่ไม่ดีไว้ดังนี้

1.1 โดยปกติวิสัยแล้วคนไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็จะ พยายามหลบหลีกการทำงานทันที

1.2 เพราะเหตุที่คนมีนิสัยไม่ชอบทำงาน ทุกคนชอบจะถูกบังคับสั่งการ และมีบทลงโทษอันเป็นการจูงใจทางลบไว้ เพื่อให้พวกเขาที่มีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การ

1.3 คนโดยทั่วๆ ไปชอบให้มีผู้แนะนำ ไม่อยากมีความรับผิดชอบ ไม่มี ความพยายามที่จะพัฒนาตนเองหรือไม่มีความทะเยอทะยาน ใฝ่รู้ใฝ่เรียน แต่ต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการงานชอบทำงานเบาๆ แต่ได้รับค่าตอบแทนที่สูง

2. ทฤษฎี Y กล่าวถึงธรรมชาติของคนในลักษณะที่ดีไว้ดังนี้

2.1 โดยปกติวิสัยแล้วคนรักที่จะทำงานด้วยความรับผิดชอบ

2.2 เพราะเหตุที่คนชอบทำงานและมีความรับผิดชอบ จึงควบคุมตนเองให้สามารถทำงานได้สำเร็จการควบคุมภายนอกและการคาดโทษไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้เกิดความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3 ภายใต้อสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม คนจะเกิดการเรียนรู้ การยอมรับและอยากมีความรับผิดชอบมากขึ้น

2.4 คนจะมีความทะเยอทะยานและสนใจในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความคิดทักษะ เทคนิควิธีการทำงานตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นเป็นลำดับ

2.5 มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาองค์กร

2.6 ภายใต้อสภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการ โดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านเงินและผลประโยชน์อื่นๆ การใช้ระเบียบและหน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษ ผู้บริหารจะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจคือ การตอบสนองความต้องการของ คนด้วยความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการใช้แนวทางที่เหมาะสมแล้วคนจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง แรงจูงใจ คือความรับผิดชอบซึ่งมีอยู่ทุกคน ผู้บังคับบัญชาเพียงจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคคลเหล่านี้สามารถประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายของเขาเองควบคู่กันไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (ขวัญจิรา ทองนำ 2547: 35; อ้างอิงจาก McClelland, 1961: 100-110) ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นแรงขับเพื่อจะทำงานที่กระทำอยู่ประสบผลสำเร็จดีที่สุดในเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ หรือเป็นแรงจูงใจที่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่า และประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธ์ภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่จะทำให้อันอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ หรือต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและอิทธิพลเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ แมคเคลแลนด์ (ขวัญจิรา ทองนำ 2547: 35; อ้างอิงจาก McClelland, 1961: 402) กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว ไม่พอใจทำสิ่งที่ย่ำๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถ หากแต่เลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และทำในสิ่งที่ยากได้สำเร็จทำให้ตนพอใจ

2. ความกระตือรือร้น ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงไม่ได้ขยันไปทุกกรณี แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย ย้ำความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้สมองคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่าทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้

3. ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติสูง จะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มิใช่จะหวังให้คนอื่นยกย่องตน ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการว่าตนเองควรจะทำอย่างนั้นอย่างนี้

4. ต้องการทราบให้แน่ชัดในผลการตัดสินใจ ในผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะติดตามผลการกระทำของตนว่ามีผลอย่างไร และเมื่อทราบผลการตัดสินใจแล้วยังพยายามทำให้ดีกว่าเดิมอีก

5. คาดการณ์ล่วงหน้า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนระยะยาวเพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์แมน (ขวัญจิรา ทองนำ 2547: 34; อ้างอิงจาก Herman 1970: 354-355) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. มีระดับความทะเยอทะยานสูง (Aspiration Level)
2. มีความหวังอย่างมากว่าตนจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้การกระทำนั้นขึ้นอยู่
กับโอกาส (Risk Taking Behavior)

3. มีความพยายามไปสู่สถานะที่สูงขึ้นไป (Upward Mobility)

4. อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน (Persistence)

5. เมื่องานที่กำลังทำถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน จะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ (Take tension)

6. ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้ดีขึ้น

7. พยายามปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ของตนให้ดีเสมอ (Achievement Behavior)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ (ขวัญจิรา ทองนำ 2547: 33; อ้างอิงจาก Maslow 1970: 35-47) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ทฤษฎีดังกล่าวมีสาระดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ไม่มีวันสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับชั้นตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Need) คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

4.2.3 ประเภทของแรงจูงใจ

ฮิลการ์ด (สมพร พรหมจรรย์ 2540: 13; อ้างอิงจาก Hilgard.1962) แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศการขับถ่าย
2. ความต้องการความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ
3. ความต้องการความรัก และความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วม
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ คือรู้ถึงความสามารถที่ตนเองมีอยู่ในการปฏิบัติการใดๆ จึงต้องแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

มอร์แกน (สมพร พรหมจรรย์ 2540: 13; อ้างอิงจาก Morgan 1966) แบ่งแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท ใหญ่ คือ

1. ความต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation Needs) เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมซึ่งจำเป็นต้องอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นนอกเหนือจาก พ่อ แม่ พี่น้อง ความผูกพันกันนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจและสบายใจในการที่จะอยู่ร่วมกัน หรือทำงานเกี่ยวข้องกันเพื่อสนองความต้องการในด้านต่างๆ
2. ความต้องการฐานะ (Status Needs) ในกลุ่มคนที่อาศัยอยู่ด้วยกันเป็นจำนวนมากการแบ่งแยก ระดับชั้นจะเกิดขึ้นเสมอ คนส่วนมากจึงพยายามที่จะสร้างฐานะของตนให้ทัดเทียมหรือดีกว่าคนอื่นๆ ในสังคมเดียวกัน ซึ่งมีได้หลายรูปแบบ เช่น อยากได้ตำแหน่ง อยากได้เกียรติยศและอำนาจ

มัลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2541: 27) และเชอร์ริฟ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ 2533; อ้างอิงจาก Sherif 1956) มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยได้แบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด ความต้องการทางเพศ ความกระหาย เป็นแรงจูงใจที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation) เป็นความต้องการมีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกัน หลังจากการเรียนรู้ในสังคม ได้แก่ ความต้องการความรักความอบอุ่นการเป็นที่ยอมรับในสังคม ความมีเกียรติได้รับการยกย่องชมเชย เป็นต้น แรงจูงใจยังสามารถแบ่งตามการแสดงของพฤติกรรมเป็น 2 ประเภท (กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ 2541: 27) คือ

2.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าที่จะกระทำด้วยความเต็มใจ หรือสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการ และอยากแสดงพฤติกรรมบางสิ่งบางอย่างด้วยเหตุผลและความชอบของตนเอง เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิหวัง นักจิตวิทยาเชื่อว่าแรงจูงใจภายใน มีความสำคัญกว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้มากกว่า เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิหวัง เป็นต้น

2.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอก ทำให้เห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปพฤติกรรมของบุคคลมักจะได้รับการจูงใจจากภายนอก เช่น รางวัล การแข่งขัน การลงโทษ คะแนนเรียน เป็นต้น

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528: 94) กล่าวว่า ลักษณะของแรงจูงใจประกอบด้วย

1. แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตสำนึกนั้น เห็นได้จากกรณีที่มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องมีแรงจูงใจในรูปสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง ส่วนความมั่นคงในรูปของจิตใต้สำนึกนั้น ได้พัฒนามาตั้งแต่วัยเด็ก โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลใกล้ชิดที่จะทำให้เป็นคนที่มีจิตใจมั่นคงหรืออ่อนแอ บุคคลเกือบทุกคนมีแรงจูงใจด้านความมั่นคงทั้งในรูปจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก

2. แรงจูงใจในด้านสังคม โดยเหตุที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับการยกย่อง การที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้น มิใช่เพื่อมิตรภาพเสมอไป มีบุคคลจำนวนมากที่ติดต่อสัมพันธ์กันเพราะต้องการบุคคลอื่นยอมรับและศรัทธาเชื่อถือ

3. แรงจูงใจในด้านชื่อเสียง แรงจูงใจในด้านชื่อเสียงมีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะสังคมระดับชนชั้นกลาง ชื่อเสียงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ความต้องการด้านชื่อเสียงเป็นการกำหนดขีดจำกัดของบุคคล บุคคลบางคนพึงพอใจกับชื่อเสียงในระดับเพื่อน และชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติ หรือ ระดับนานาชาติ แรงจูงใจในด้านอำนาจ

อำนาจเป็นศักยภาพแห่งอิทธิพลของบุคคล แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว บุคคลที่สามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เพราะตำแหน่งหน้าที่นั้นแสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจตามตำแหน่ง ส่วนบุคคลซึ่งมีอิทธิพลโดยบุคลิกภาพ และพฤติกรรมแสดงว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจส่วนตัว แต่บุคคลบางประเภทเป็นเจ้าของอำนาจทั้งสองประเภท คือ ทั้งอำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว แรงจูงใจด้านความสามารถ

ความสามารถ หมายถึง การควบคุมองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องกับไกลซ์ดิกกับมโนทัศน์ ด้านความคาดหวังบุคคลจะมีความสามารถหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ และความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จเหนือความล้มเหลวแล้วความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูง ทำให้เป็นบุคคลที่มองโลกในแง่บวกมองสถานการณ์ต่างๆ ว่าเป็นการทำนายที่น่าสนใจ และสามารถจะเอาชนะได้ แต่ถ้าความล้มเหลวอยู่เหนือกว่าแล้ว จะทำให้มองโลกในแง่ลบ บุคคลที่มีความรู้สึกด้านความสามารถต่ำจะไม่มีแรงจูงใจที่จะแสวงหาการทำนายใหม่ๆ หรือทำการเสี่ยง บุคคลพวกนี้จะปล่อยให้สิ่งแวดล้อมบังคับมากกว่าที่จะพยายามบังคับควบคุมสิ่งแวดล้อม

แรงจูงใจด้านความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่เด่นชัดของมนุษย์ที่สามารถแยกจากความต้องการด้านอื่นๆ ลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ คือ จะสนใจในความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ความสำเร็จที่ได้รับมีค่ามากกว่าเงินทองและคำยกย่องสรรเสริญ บุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จจะมีความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะว่าจะเป็นผู้สร้างสรรค์ให้งานสำเร็จ

แรงจูงใจด้านเงิน เป็นแรงจูงใจที่สลับซับซ้อนและสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภททุกระดับคุณลักษณะที่เด่นและที่สำคัญที่สุดของเงินคือ เป็นตัวแทนในการแลกเปลี่ยนสิ่ง ที่เงินสามารถซื้อได้นั้นไม่ใช่ตัวเงินโดยตรงแต่เป็นคุณค่าของเงิน ตัวเงินนั้นไม่ได้มีความสำคัญแต่เป็นตัวแทนของความ ต้องการใดๆ ที่บุคคลต้องการให้เป็นตัวแทน

จากเอกสารข้างต้นพอสรุปได้ว่า ประเภทแรงจูงใจถ้าแบ่งตามที่สามารถแบ่งได้เป็น แรงจูงใจทางร่างกายและแรงจูงใจทางสังคม แรงจูงใจทางร่างกายจะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น กับผู้ใหญ่ตอนปลายส่วนแรงจูงใจด้านสังคม ก็จะเกิดหลังจากการเรียนรู้ในสังคม เป็นความต้องการจากการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องการได้รับยกย่อง เกียรติยศชื่อเสียง ตลอดจนด้านความสำเร็จในชีวิตแรงจูงใจสามารถแบ่งตามเหตุผลของการแสดงออกของพฤติกรรม โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายในมีคุณค่ากว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะแรงจูงใจภายในจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบความสำเร็จในงาน ได้สูงกว่า แต่ก็เป็นการยากที่จะสามารถให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ ดังนั้นจึง

ควรใช้แรงจูงใจภายนอกก่อน เพื่อเป็นการปลุกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรัก และศรัทธาในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่

4.2.4 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะการทำงานใดก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน และการจูงใจ เพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom, 1964: 10) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลึกค้น เอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม 2522: 268) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งในระดับบุคคล และระดับสังคมพบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี นอกจากนี้ เมอร์เลย์ (อรุณ รักธรรม 2522: 268; อ้างอิงจาก Murray 1961: 91) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคมุ่งกระทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จเป็นความปรารถนา หรือแนวโน้มที่จะทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จ โดยเร็วที่สุด และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จแล้วก็จะบังเกิดความสบายใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก (ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ 2523: 2) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (โควิน คลังแสง 2536: 34-35; อ้างอิงจาก Lindgren 1976: 31-34) จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญที่จะขาดเสียไม่ได้และผลจากแรงจูงใจนี้ จะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลที่ปฏิบัติงาน ได้แสดงถึงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีการจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่าย และทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ

วรูม (Vroom.1970: 10) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมากยิ่งเพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจ เพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

ขวัญจิรา ทองนำ (2547: 15) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในองค์กรได้ตามที่เขาคต้องการ ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ชัยนาถ นาคบุบผา (2529: 54-56) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูง ย่อมทำให้เขามีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529: 81) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในแง่ของจิตวิทยา อุตสาหกรรมว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้น แรงจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสถานประกอบการของเขามากขึ้น ถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็อาจจะทุ่มเทความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่ งานของเขามากขึ้น

สุโท เจริญสุข (2531: 17) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

1. เป็นตัวการที่ก่อให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้น ให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง
3. เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับการเสริมแรง (เช่น เมื่อคนเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการตอบสนองอาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ) จากความสำคัญของแรงจูงใจ

ที่กล่าวมา

พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็จะทุ่มเทความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขาเพิ่มขึ้นด้วยการสร้างแรงจูงใจเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญอีกประการหนึ่งของนักบริหารและหัวหน้างานที่จะต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้น ในองค์กรหรือทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานขององค์กร เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัด

ความต้องการ ความจำเป็นและความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจแยกกล่าวถึงประโยชน์ของการจูงใจในการบริหารงาน ได้ดังนี้ (กิติมา ปรีดีติติก 2539: 174) ได้ระบุถึงแรงจูงใจ คือ

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่ช่วยเหลือกัน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

สุพัตรา สุภาพ (2536: 125-126) ได้กล่าวถึงประโยชน์การจูงใจในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กร และหม่อมคณะเป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริม และเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคีดังกล่าว พลัง สงฆะสุส สามัคคี
3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์กรเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน และองค์กร
7. ทำให้เกิดศรัทธา และความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องเสริมสร้างให้เกิดกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ การใช้กำลังบังคับ หรือการจูงใจแบบนิเสธอาจทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำ วิธีดังกล่าวไม่เป็นการจูงใจที่ดี และไม่ใช่วิธีที่แก้ปัญหในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแต่อย่างใด การจูงใจแบบปฏิบัติเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องสนใจศึกษาถึงปัจจัย ในอันที่จะก่อให้เกิดการจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ และจะต้องเปรียบเทียบสถานการณ์ของการจูงใจ

ในขณะนั้นให้ถูกต้องเพื่อจะได้เลือกสรรการใช้เทคนิคการจูงใจได้ถูกต้องกับการแก้ปัญหา ถ้าหากการแก้ปัญหาไม่ถูกจุดนอกจากจะทำให้การจูงใจไม่ได้ผลแล้วขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชายังถูกทำลายซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานอีกประการหนึ่ง

4.2.5 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจโดยให้ผู้ปฏิบัติงานเล็งเห็นความสำคัญของงาน หรือการสร้างแรงจูงใจที่เกิดจากภายใน ไม่สามารถสร้างได้ทุกสถานการณ์ ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนมากจะมองเห็นว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะช่วยส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลของการปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ แต่ในความเป็นจริงแล้ว บุคคลหนึ่งๆ ย่อมมีภาระหน้าที่ หรือปัจจัยอื่นๆ อันเป็นสาเหตุให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลงไป ซึ่ง เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529: 57-61) ได้สรุปว่า มีนักวิจัย นักทฤษฎีทางด้านการบริหารและนักพฤติกรรมศาสตร์ ยังไม่เห็นพ้องต้องกันมากนักว่า อะไรเป็น ตัวกระตุ้นให้มนุษย์เกิดการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ มีผลทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 59) ได้กล่าวว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนา บุคคลต้องการที่จะเป็นนายของตนเอง และในการปฏิบัติงานบางอย่างนั้น บุคคล บางกลุ่มอาจมีความปรารถนาและแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ส่วนทิพมาศ แก้วชิม (2542: 8) ได้กล่าวถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถเป็นงานที่ทำทนายให้อยากปฏิบัติงานตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานนั้นอย่างตั้งใจ สอดคล้องกับ บุศรา เตียรบรรจง (2546: 4) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่บุคคลมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เพื่อปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานในองค์การ และมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการมอบหมายงานด้วย นอกจากนี้ ธราวรณ พลหาญ (2543: 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานในหน้าที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเปิดโอกาสในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน งานที่มีความท้าทายการให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานจากการศึกษางานวิจัยของ สุภาดา คำสุชาติ (2536: 66-70) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และ

การปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านลักษณะงานเป็นแรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพสอดคล้องกับเบอร์ (Burr. 1981: 3794-A) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยฟลอริดา

การประยุกต์ทฤษฎีจูงใจ – คำจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีจูงใจ – คำจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก กับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก กับตำแหน่งผู้บริหาร ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผลการวิจัยปรากฏว่า สนับสนุนทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก คือ ลักษณะของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยคำจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคลีเมนต์ (Clements. 1983: 2537- A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายใน (ปัจจัยจูงใจ) และองค์ประกอบภายนอก (ปัจจัยคำจูงใจ) กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมนซาจูเซท การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 156 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะของงาน สอดคล้องกับเดอริเอนดา (Dereienda. 1988: 1267-A) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ศรีรัตน์ บุญอริยะ(2538: 99-100) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ปรากฏว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ฮิลล์ (Hill 1984: 94-A) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย โดยเฉพาะลักษณะงานเป็นปัจจัย จะเห็นได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึงการที่ข้าราชการครูได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับ

ความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ตนสนใจและถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติต้อง พัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ซึ่งทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการครูปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและปฏิบัติงานนั้นๆ จนสำเร็จ

2) ด้านการยอมรับนับถือ

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529: 58) ได้กล่าวไว้ว่า การให้การยกย่องบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไรก็ตาม หรือมีองค์ประกอบอื่นๆ อย่างไร บุคคลย่อมต้องการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน ทั้งนี้ การยกย่องชมเชยนั้นจะต้องมาจากความจริงใจและธรรมาธรรม พลหาญ (2543: 8) ได้กล่าวถึงความหมายของการยอมรับนับถือว่า การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ชุมชนยอมรับความรู้ ความสามารถ และผู้บังคับบัญชาขอมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นต้น สอดคล้องกับบุศรา เตียรบรรจง (2546: 4) ที่กล่าวว่า การที่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในเรื่องผลงานหรือความคิด เรื่องส่วนตัว เป็นต้น จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในสถานะของตนเอง นอกจากนี้ ทิพมาศ แก้วชิม (2542: 8) ยังได้กล่าวอีกว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและได้รับการยกย่อง และยอมรับว่าเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ

จากการศึกษางานวิจัยของกล้า ทองขาว (2523: 52-55) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของ อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่าการได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอดคล้องกับอุบล ภัศระ (2535: 70-80) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรย่อยของปัจจัยขวัญใจ คือ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูได้ และสุชาติ คำสุชาติ (2536: 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทยกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าแรงจูงใจที่จะอยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพคือด้านความรับผิดชอบนอกจากนี้ แทนนิง ได้ศึกษาเรื่องสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างในด้านการยอมรับนับถือเห็นว่า มีความสำคัญ เป็นตัวจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุด (สนธิ์ คชสิทธิ์ 2524: 19; อ้างอิงจาก Manning 1977) และเลสเตอร์ (Lester 1987: 232 -233) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษาและมัธยมศึกษาใน 13 สถาบันการศึกษาเมืองนิวยอร์ก โดยใช้แบบวัด TJSQ (Teacher Job Satisfaction Questionnaires) พบว่าการได้รับการยอมรับจากสังคมมีความ

สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จากการศึกษาข้างต้น จะเห็นว่า การยอมรับนับถือ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า

การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ข้าราชการครูได้รับการยอมรับนับถือ การยกย่องชมเชยและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับผลงานที่ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์การ

3) ด้านความรับผิดชอบ

บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การต่างๆ ล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจึงควรให้อำนาจและมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2529: 58) สอดคล้องกับ ธรวารธณ พลหาญ (2543: 8-9) ได้ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของงานและความรู้ความสามารถ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและทันเวลารวมถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

จากการศึกษาเอกสารการวิจัยของอังคณา โกสิย์สวัสดิ์ ซึ่งได้ศึกษาที่มาของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของอาจารย์ในสถานศึกษาเอกชนของไทย พบว่าปัจจัยที่ทำให้อาจารย์พอใจตามทัศนะของอาจารย์คือ ความรับผิดชอบ (อังคณา โกสิย์สวัสดิ์ 2534: 35-36; อ้างอิงจาก ณรงค์ ประชาเดชสุวรรณ 1985) ส่วนอุบล ภัสระ (2535: 77-80) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรย่อยของปัจจัยจูงใจคือ ความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูได้

นอกจากนี้สุภาดา คำสุชาติ (2536: 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดย พบว่า แรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ คือ ด้านความรับผิดชอบ จะเห็นว่า ความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ข้าราชการครูมีความสามารถในการแก้ปัญหา หรือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่

4) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 59) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโต หรือมีความเจริญงอกงามในชีวิต มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมายและมีเป้าหมาย ดังนั้นในการปฏิบัติงานนั้น บุคคลย่อมต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่วะดับที่สูงกว่าเดิม ซึ่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนี้นับเป็นแรงจูงใจสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงาน ทิพมาศ แก้วซิม (2542: 8) ได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสดำเนินการอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคคล สอดคล้องกับ บุศรา เตียรบรรจง (2546: 4) ที่ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า การได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในองค์กร หรือมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นนอกจากนี้ ธีรารัตน พลหาญ (2543: 8) ยังได้กล่าวอีกว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร เช่น การเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนระดับ เงินเดือน การได้รับคัดเลือกให้ร่วมกิจกรรมต่างๆ ตามโอกาสอันควร ความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ เป็นต้น

งานวิจัยของสุภาดา คำสุชาติ (2536: 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจที่มีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า

5) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทาย ให้เต็มความสามารถ ผู้บังคับบัญชาจะต้องคำนึงและสามารถพิจารณาถึงความสามารถ ความถนัด ทักษะ และความเหมาะสมของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มอบหมายงานนั้น ให้ปฏิบัติด้วย เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน และงานบางลักษณะอาจเหมาะสมกับบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับผิดชอบงานที่ตรงกับความสามารถของตน ย่อมส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2529: 59) และทิพมาศ แก้วซิม (2542: 8) ยังกล่าวอีกว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ย่อมก่อให้เกิดกำลังใจ รวมทั้งส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย สอดคล้องกับ ธีรารัตน พลหาญ (2543: 8) ที่ได้กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นและประสบ ความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ทฤษฎีทุกทฤษฎีจะว่าด้วยขบวนการของความรู้สึก ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์เลือกแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้น ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในระดับต่างๆ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเกิดขึ้นและมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยไป

ส่วนผลการศึกษาของ เฮิร์ชเชอริก พบว่า องค์กรประกอบ 5 ชนิดแรกที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง ส่วนปัจจัยค่าจูงใจนั้น ปรากฏว่ามีความสำคัญน้อยต่อการที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และอาสาสมัครเป็นงานที่ไม่มีเงินเดือน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ แต่อาสาสมัครมีคุณสมบัติเด่นคือ มีจิตสาธารณะ ปัจจัยค่าจูงใจจึงไม่มีผลต่อการทำงานของอาสาสมัคร ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาทฤษฎีปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเชอริก เพียงปัจจัยเดียว เป็นตัวแปรต้น แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการวิจัยครั้งนี้

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

4.3.1 ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร การสนับสนุนจากองค์กรมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในการปฏิบัติงานของบุคคล จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะบุคคลตรงกับความจำเป็นของงาน อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การปฏิบัติงานของบุคคล การสนับสนุนประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านการบริหาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานคาดหวังได้รับจากองค์กร

4.3.2 ประเภทการสนับสนุนจากองค์กร การปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ทั้งในด้านปัจจัยการบริหารและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหาร ไว้หลายท่าน ดังนี้

อรุณ บุญมาก (2538) กล่าวถึงทรัพยากรสาธารณสุขประกอบด้วย บุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการและเทคโนโลยี องค์กรประกอบเหล่านี้นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในอันที่จะส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการแผนงาน โครงการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

ทองหล่อ เดชไทย (2545) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของการบริหารหรือปัจจัยพื้นฐาน (Administrative Resources) ที่ใช้ในการบริหารอันสำคัญ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money)

วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) หรือเรียกสั้นๆ ว่า 4 M's การที่จัดว่าปัจจัยทั้ง 4 เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร เพราะว่าการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการเป็นองค์ประกอบสำคัญไม่ว่า การบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการ หรือบริหารธุรกิจก็ตาม

สมคิด บางโม (2547) กล่าวว่า การจัดการหรือการบริหารกิจการต่างๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ ปัจจัยสำคัญของการจัดการมี 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Method) ปัจจัยการบริหารทั้ง 4 ประการเป็นสิ่งจำเป็น เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยในด้านธุรกิจ ได้กล่าวถึงปัจจัยของการจัดการว่า 6 M's คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Method) โดยเพิ่มการตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) แต่ในปัจจุบันทรัพยากรในการบริหารได้พัฒนาตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคน ดังนี้ ทรัพยากรคน ทรัพยากรด้านทุน ทรัพยากรด้านวิชาการ ทรัพยากรด้านลูกค้า และทรัพยากรด้านเวลา

ประจักษ์ บัวผัน (2552) กล่าวว่าในการบริหารงานขององค์กร จะสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ จะต้องอาศัยปัจจัยบริหารมาสนับสนุน ปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญทั้งในภาคราชการและเอกชน ประกอบด้วย 1) คนหรือบุคลากร 2) งบประมาณ 3) วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องจักร 4) วิธีการในการดำเนินงาน 5) ขวัญกำลังใจในการทำงาน 6) เวลาในการดำเนินงาน

สรุป จากความหมายของปัจจัยการบริหารจะพบว่า ปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารนั้น มีความสำคัญต่อการบริหารงานเป็นอย่างมากไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ กำลังคน (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหาร (Management) เรียกย่อๆว่า 4M's จะต้องมีปัจจัย 4 ด้าน ดังกล่าวเป็นอย่างน้อย การปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารและการสนับสนุนจากผู้บริหาร และผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ มาเป็นปัจจัยในการสนับสนุนจากองค์กรสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานตามปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรหรือกำลังคน (Man) ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยด้านบุคลากรไว้หลายท่าน ดังนี้

บุคลากรหรือกำลังคน หมายถึง จำนวนคนในตำแหน่งต่างๆ ที่หน่วยงานหนึ่งๆ มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งมีความสามารถในแรงงานและกำลังสมองในการประกอบการทำงานของหน่วยงานนั้น

มีผู้กล่าวถึงบุคลากรหรือทรัพยากรบุคคลไว้หลายท่าน ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญยิ่ง (2543) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด หรือถือว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือ คนเป็นผู้ออกแบบประดิษฐ์ คิดค้น ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ คนเป็นผู้ควบคุม ทรัพยากรการเงิน และคนยังเป็นผู้บริหารจัดการคนในองค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ (2545) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นหน้าที่ของความเป็นผู้นำที่นับได้ว่า มีความสำคัญมากที่สุดของผู้บริหาร คือ การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนากำลังคน หากปราศจากกำลังคนที่มีความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารแล้วองค์กรจะประสบความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมา สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545) กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหาร (Administration Resources) ที่สำคัญคือ คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด คนจะเป็นที่มาของประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดของงาน

ประจักษ์ บัวผัน (2552) กล่าวว่า กำลังคนด้านสาธารณสุข เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญมากที่สุด ถือเป็นหัวใจในการดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งบุคคลจะปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่ต้องอาศัยกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพร่วมด้วย ซึ่งกิจกรรมการบริหารกำลังคนด้านสาธารณสุขนั้นมี 4 ประการ ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การพยากรณ์กำลังคน การใช้กำลังคน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สรุป ปัจจัยด้านบุคลากรหรือกำลังคน หมายถึง จำนวนบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานความเพียงพอ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จากการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าบุคลากรถือได้ว่ามีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากบุคคลคือปัจจัยบริหารที่มีชีวิตที่สามารถกำหนดปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น เงิน วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งการจัดการในการดำเนินการ เป็นต้นเพราะจะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ด้านงบประมาณ (Money) มีผู้กล่าวถึง ปัจจัยด้านงบประมาณ ดังนี้
งบประมาณการเงิน ถือเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานเพราะการบริหารงานจะดำเนินการไปไม่ได้หากขาดการสนับสนุนทางการเงิน การเงินมีประโยชน์ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การประสานงานและการควบคุมงานซึ่งผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้บริหารการเงิน ซึ่งมีหน้าที่ 3 ประการ ดังนี้ คือการจัดหาเงินทุน คือ การแสวงหาเงินทุน เพื่อใช้ในหน่วยงานแสดงให้เห็นว่าองค์กรจะสามารถหาเงินทุนเพื่อใช้จ่ายตามต้องการได้เมื่อใด จากแหล่งใด

และด้วยวิธีการใดการวางแผนและควบคุมการใช้จ่ายเงิน คือ การประมาณการถึงอนาคตและการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้การตัดสินใจลงทุน คือ การตัดสินใจเพื่อใช้จ่ายเงินทุนที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สภาพความเสี่ยงต่ำ

ทองหล่อ เดชไทย (2545) กล่าวถึง การเงินเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหารคนเพราะการที่จะให้ได้มาซึ่งกำลังที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่จะปฏิบัติงานต้องอาศัยเงินหรืองบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายค่าตอบแทนและนอกจากนี้เงินยังเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อการทำงานของสำนักงาน ดังนั้นพอสรุปได้ว่าเงินเป็นทรัพยากรการบริหารที่จำเป็นอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้กลไกอื่นๆ ในระบบการบริหารมีความคล่องตัวมากขึ้น

ประจักษ์ บัวผัน (2552) กล่าวว่า ปัจจัยด้านงบประมาณ ถือเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งและเป็นปัจจัยทางการบริหารอย่างอื่น เช่น คน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ตลอดจนการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งงบประมาณด้านสุขภาพ ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุป ปัจจัยด้านงบประมาณ คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้ระบบการบริหาร ในการปฏิบัติงาน เกิดความคล่องตัว นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่นำมาซึ่งปัจจัยทางการบริหารอย่างอื่น เช่น คน, วัสดุ อุปกรณ์, เครื่องมือ เครื่องจักร เป็นปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์มีผู้กล่าวถึงหลายท่าน ดังนี้

ทองหล่อ เดชไทย (2545) กล่าวว่า อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ อาจเรียกรวมกันว่า“พัสดุ” ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เป็นทั้งปวงที่จัดหาไว้ในหน่วยงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ด้วยการพิจารณาอายุการใช้งานเป็นหลัก คือ ครุภัณฑ์ หมายถึง เครื่องใช้ และสิ่งของต่างๆ ที่มีอายุการใช้งานนาน มีความคงทนถาวรและส่วนใหญ่มีราคาค่อนข้างแพง เมื่อเทียบราคาต่อหน่วยวัสดุ หมายถึง เครื่องใช้และสิ่งของสิ้นเปลืองต่างๆ ที่มีอายุการใช้งานสั้นและมีราคาถูก เมื่อเทียบราคาต่อหน่วย

ประจักษ์ บัวผัน (2552) กล่าวว่า วัสดุอุปกรณ์ ถือว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารจัดการให้ได้มาตามข้อกำหนด (Specification) เพราะประสิทธิภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักร จะมีประสิทธิภาพต้องมาจากการกำหนดข้อกำหนดและการได้มาตามเงื่อนไขของข้อกำหนดก่อน นอกจากนั้นผู้ใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ

เครื่องจักร ต้องมีการใช้อย่างประหยัด มีการดูแลรักษาที่ถูกต้อง และเมื่อมีการชำรุดเสียหายต้องมีการซ่อมแซมรักษาที่ถูกต้องตลอดจนต้องมีการควบคุมการในการบริหารพัสดุที่มีประสิทธิภาพ

สรุป ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสำคัญต่อการบริหารงานเพราะเป็นปัจจัยที่บุคลากรสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยต้องบริหารจัดการให้ได้ตามข้อกำหนดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

4. ด้านการบริหาร มีผู้กล่าวถึงความหมายของการบริหารไว้หลายท่าน ดังนี้
 คูนต์ และ โอโดเนล (Koontz & O'Donel, 1972) ให้ความหมายของการบริหาร คือ การบริหารเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความพยายามร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรหลายฝ่าย โดยผู้ที่ทำหน้าที่จัดการจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ในหน่วยงาน โดยการจัดหาและกำหนดการใช้ทรัพยากรอื่นทั้งจะต้องเป็นผู้ดูแลความเกี่ยวกับเรื่องสัมพันธ์ภาพ ค่านิยม และมาตรฐานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยที่การบริหารมิใช่การกระทำให้ทุกสิ่งดำเนินไปโดยผู้อื่นเท่านั้น แต่ผู้ทำหน้าที่ต้องร่วมมือทำงานไปพร้อมกันด้วย

ไวฮริช และคูนต์ (Wehrich & Koontz, 1993) ได้ให้ความหมายของการบริหาร คือ กระบวนการของการตัดสินใจ การบริหารจัดการทรัพยากรการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยหน้าที่ 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนาจและการควบคุม

วิภาวรรณ อริยานนท์ และคณะ (2544) ได้ให้ความหมายของการบริหาร คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้อื่นทำงานการบริหารเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและควบคุมทรัพยากร ทั้งเงินและทรัพยากรกายภาพ นักบริหารมีอำนาจอันชอบธรรมกับคนที่ทำงานด้วย นักบริหารจะจ้างหรือเลิกจ้างคน สนับสนุน หรือไม่สนับสนุนงบประมาณ ยุบหน่วยงานและวิธีการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

ทองหล่อ เดชไทย (2545) ได้ให้ความหมายของการบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการบริหารเป็นกระบวนการบริหารที่นำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์การซึ่งจะประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ ที่องค์การเห็นว่าจำเป็นจะต้องนำมาใช้ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการบังคับบัญชา การประสานงาน, การควบคุมกำกับ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางด้านการบริหาร คือ กระบวนการทำงานซึ่งองค์การให้การสนับสนุนในด้าน การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวกและการควบคุม ทรัพยากร ให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาด้านการบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการสนับสนุนจากองค์การในปัจจุบันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านการบริหาร สำหรับการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จิตสาธารณะ ของอาสาสมัครที่ทำงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินไม่มีเงินเดือนค่าจ้างแต่เขาทำงานโดยมีจิตอาสาหรือจิตสาธารณะ โดยมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543: 17) ได้ให้ความหมาย “จิตสาธารณะ” ว่า หมายถึง ความคิดที่ไม่เห็นแก่ตัว มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้อื่นหรือสังคม พยายามฉวยโอกาสที่จะช่วยเหลืออย่างจริงจังและมองโลกในแง่ดีบนพื้นฐานของความเป็นจริงและคำที่มีความหมายใกล้เคียงในเชิงพฤติกรรม ได้แก่ การทำประโยชน์เพื่อสังคม การเห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวม จิตสำนึกทางสังคม จิตสำนึกต่อสาธารณสมบัติ จิตสำนึกต่อส่วนรวมหรือ จิตสำนึกสาธารณะ และจิตสาธารณะ

วิรัตน์ คำศรีจันทร์ (2544: 6) ให้ความหมาย “จิตสำนึกสาธารณะ” ว่าหมายถึง กระบวนการคิดและลักษณะของบุคคล ที่มีการปฏิบัติโดยมีกระบวนการในระดับบุคคลไปสู่สาธารณะ มีความรักและรู้สึกเป็นเจ้าของสาธารณะ ต้องการที่จะทำประโยชน์มากกว่าที่จะรับจาก สาธารณะ

สมพงษ์ สิงหะพล (2542: 15-16) ได้กล่าวถึงจิตสำนึกว่ามีอยู่ 3 ด้านหลักๆ คือ

1. จิตสำนึก เกี่ยวกับตนเอง (Self Consciousness) เป็นจิตสำนึกเพื่อพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองเป็นบุคคลที่ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จิตสำนึกด้านนี้การศึกษาไทยมุ่งเน้นปลูกฝังมานาน เกิดบ้างไม่เกิดบ้างไปตามสภาพการณ์ เป็นจิตสำนึกแบบคลาสสิกที่ทุกสังคมพยายามเหมือนกันที่จะสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้ เช่น ความขยัน ความรับผิดชอบ ความมานะอดทน เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่ถูกปลูกฝังและมีมานาน ตามสภาพสังคมไทย

2. จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น (Others Oriented Consciousness) เป็นจิตสำนึกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนในกลุ่มชนหนึ่ง สังคมหนึ่ง เช่น ความเห็นอกเห็นใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสามัคคี เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่คนไทยส่วนใหญ่ถูกหล่อหลอมมาจาก พื้นฐานดั้งเดิมของวัฒนธรรมไทยอยู่แล้ว ซึ่งสร้างกันได้ไม่ยากนัก

3. จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Social or Public Consciousness) เป็นจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความสำคัญ ในการอยู่ร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน

ยุทธนา วรณปิติ (2542: 181-183) กล่าวถึงบุคคลที่มีจิตสาธารณะว่าต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. การทุ่มเทและอุทิศตน สิทธิของพลเมืองจะต้องสอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม บุคคล ไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามสิทธิเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือให้บริการแก่บุคคลอื่น เพื่อพัฒนาสังคมด้วย อาทิ ถ้าต้องการให้ผู้แทนราษฎรมีความรับผิดชอบต่อความต้องการและประโยชน์ ของประชาชน ประชาชนก็ต้องให้ความใส่ใจและติดตาม ไม่เพียงทำการหย่อนบัตรเลือกตั้งเท่านั้น ต้องเสียสละเวลาให้ในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการเมืองระดับท้องถิ่นและในสถาบันต่างๆ

2. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล จากกระแสปัจเจกชนนิยม ส่งผลให้คนในสังคมมีลักษณะ ปิดกั้นตนเอง ไม่ไว้วางใจผู้อื่น เลือกกบเฉพาะกลุ่มที่มีความเหมือนกัน ไม่สนใจการเมือง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจของสังคมเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เกิดข้อขัดแย้ง การยุติข้อขัดแย้ง โดยการฟังเสียงข้างมาก ไม่นำไปสู่ประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นผู้มีจิตสาธารณะต้องเป็นพลเมือง ในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์ทางการเมืองสมัยใหม่ มีความอดทน ตระหนักว่าการมีส่วนร่วมไม่ทำให้ ได้อย่างที่ต้องการเสมอไป ต้องเคารพและยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และหาวิธีอยู่ร่วมกับความขัดแย้ง โดยการแสวงหาทางออกร่วมกัน การจำแนกประเด็นปัญหา การใช้เหตุผลใน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตัดสินใจ ต้องมีการพูดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุดเพื่อหาข้อยุติ สร้างการเข้าร่วมรับรู้ ตัดสินใจและผนึกกำลัง เพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย

3. คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม คนในสังคมต้องคิดถึงการเมือง ในฐานะกิจการเพื่อส่วนรวมและเพื่อคุณธรรมมากขึ้น

4. การลงมือกระทำ การวิพากษ์วิจารณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้นต้องลงมือกระทำ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ผู้ทำการวิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้

กวิน อำไพพงษ์ (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นใจในการทำงานต่อความผูกพันในอาชีพและองค์กรของครูในโรงเรียน ในมูลนิธิของสภาคริสตจักร ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากครูในโรงเรียนเอกชน 3 แห่ง ในมูลนิธิสภาแห่งคริสตจักร เขตอำเภอเมือง ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย จำนวน 421 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย 5 ชนิดคือ

1. แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบบวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
3. แบบวัดความผูกพันในอาชีพ
4. แบบวัดความพึงพอใจในงาน
5. แบบวัดความสำเร็จในอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อในอาชีพและองค์กรครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลในเชิงบวกกับความผูกพันในอาชีพและองค์กร ซึ่งความมั่นใจในการทำงานนี้เองสามารถอธิบายถึง ลักษณะของบุคคลที่รับรู้ถึงความเชื่อมั่นและคุณค่าในตนเองสูงจะประเมินตัวเองในทางบวก ทำให้ตนเองมีความมั่นใจในความสามารถและปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจจึงทำให้ตนเองมีความพึงพอใจในตนเองและพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

วิกันยา นนสะดู (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ตำแหน่งนายสถานี ผู้ช่วยนายสถานี และเสมียนจำหน่ายตั๋ว จำนวน 228 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความทุ่มเทต่อองค์กร โดยรวมและความทุ่มเทต่อองค์กรด้านการรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความทุ่มเทต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึกและความทุ่มเทต่อองค์กรด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ทำงานอยู่ในเส้นทางเดินรถไฟที่แตกต่างกัน 4 สาย มีความทุ่มเทต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานเรื่องงานและเรื่องผู้บริหาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความทุ่มเทต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 45.4

ชัลวานา สะธานี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานโรงแยกก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแยกก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความผูกพันของพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยแรงจูงใจ 6 ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพนักงาน โดยความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับต่ำและปัจจัยส่วนบุคคล 4 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ จำนวนผู้ที่อยู่ในการอุปการะ สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สันต์ฤทัย ลีมวีรินทร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัด (มหาชน) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานบริษัท ระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 263 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านปัจจัยแรงจูงใจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านองค์กรเป็นที่พึงได้
2. ด้านปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับสูงที่สุด

Bagia Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงานและการให้เวลากับงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษ โรงเรียนมัธยมในประเทศอินโดนีเซีย เก็บรวบรวมข้อมูลจากครู โรงเรียนมัธยมในเมือง Yogyakarta ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลมีความเชื่อถือได้โดยรวมมีค่า Alpha เท่ากับ 0.91 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือได้สูงมาก โดยค่าความเชื่อถือได้ของด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีค่า Alpha เท่ากับ 0.76 ค่าความเชื่อถือได้ของด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่า Alpha เท่ากับ 0.83 และค่าความเชื่อถือได้ของด้านการให้เวลากับงานมีค่า Alpha เท่ากับ 0.79 และผลของระดับความคิดเห็นพบว่าระดับความคิดเห็นทุกค่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับค่อนข้างสูง โดยผลการศึกษาพบว่าครูมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ

5.04 ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.44 และด้านการให้เวลากับงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

นฤมล กิมภากรณ์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีองค์การสื่อสารโทรคมนาคม เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคภาคเหนือ และสำนักบริการลูกค้า สาขาเชียงใหม่ จำนวน 149 คน ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับผูกพัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพัน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการดำเนินงานขององค์กรในส่วนต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านระบบการทำงานในองค์กร

กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 189 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าและปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่าระดับความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ เพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องาน ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้งสามด้าน

ประนอม ลอองนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดได้ดังนี้

- 1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 1.6 การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน
- 1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา
- 1.8 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
- 1.9 นโยบายในการบริหารงาน
- 1.10 ลักษณะงาน
- 1.11 เงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ
- 1.12 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และบุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงานจะสูงกว่า

ระดับความผูกพันต่อองค์กร

2. ตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของบุคลากร ได้แก่ จำนวนปีที่ทำงานที่มหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อความทุ่มเทให้กับการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบว่ามีผลสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจูงและ ปัจจัยจูงใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีตัวแปร 8 ตัวที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยค่าจูง 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ความมั่นคง

ในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในระดับปานกลาง

พรทิพย์ เตชะอรณชัย (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย” กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน และวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 องค์ประกอบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.8075 และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 65.20

อังคณา โกสิยสวัสดิ์ 2534: 35-36; อ้างอิงจาก ณรงค์ ประชาเดชสุวัฒน์ 1985 และ สนับสนุนในงานวิจัยของ อุบล ภัสระ (2535: 77-80) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวย่อยของปัจจัยจูงใจ คือ ความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูได้

สุภาดา คำสุชาติ (2536: 66-70) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้ บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป ในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านลักษณะงานเป็นแรงจูงใจที่อยู่ใน ระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ คือ ด้านความรับผิดชอบ

นภาพิณ โหมาศวิน (2533) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกใน องค์กร ศึกษาเฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าข้าราชการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงสำนักนายกรัฐมนตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยลักษณะที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำทนาย งานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วม ในการบริหารและโอกาสก้าวหน้าและพบว่าปัจจัยลักษณะงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กร คือ งานที่มีความสำคัญ

ประดิษฐ์ สารรัตน์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสนับสนุนองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงาน พัสคูดของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน งานวิจัย พบว่าการสนับสนุนองค์กรภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 (SD=0.48) ผลการปฏิบัติการบริหารงานพัสคูดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย

3.66 (SD=0.49) การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ($r = 0.773$, $p\text{-value} < 0.001$) และตัวแปร 3 ตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านบริหาร ด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ด้าน สามารถรวมพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 61.20

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น มีรายละเอียดใกล้เคียงที่ผู้ศึกษาสนใจศึกษา โดยนำทฤษฎีที่มีเนื้อหาสาระในส่วน ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยการสนับสนุน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้เลือกตัวแปรย่อยๆ ที่เหมาะสมหรือใกล้เคียงทั้ง 3 ปัจจัย เป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพและมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรและคาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของลักษณะเจ้าหน้าที่ในหน่วยกู้ชีพ องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่อหาตัวแปรที่มีผลกับความผูกพันในงานหน่วยกู้ชีพ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้มีมากในการดำเนินงาน การทำงานที่มีความผูกพันในระดับต่ำ จะส่งผลต่อการทำงาน ไม่ดี หรือประสบความล้มเหลว ตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่ำนั้น จะใช้เป็นจุดหรือประเด็นในการแก้ปัญหา และด้วยเหตุนี้จึงเป็นประเด็นการวิจัยว่ามีปัจจัยการทำงานใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของเจ้าหน้าที่กับองค์กร นอกจากนี้การศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับความผูกพัน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของหน่วยกู้ชีพให้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งวิธีปรับการบริหารงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีความผูกพันในงานมากขึ้น ดังตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ในบทที่ 1

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการศึกษารวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การออกแบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 แห่ง และเทศบาลตำบล 2 แห่ง ในอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย รวมจำนวน 13 หน่วยกู้ชีพ รวม 180 คน (สำนักท้องถิ่นอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย 2554) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เจ้าหน้าที่อาสาสมัครประจำแผนกตามหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล อำเภอโพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย ที่เป็นกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนอาสาสมัคร
1.เทศบาลตำบลโพธารักษ์	11
2.เทศบาลตำบลสร้างนางขาว	10
3. อบต.จุมพล	10
4. อบต.วัดหลวง	20
5. อบต.ชุมช้าง	20
6.อบต.ฝื่อ	9
7.อบต.โพธิ์	25
8. อบต.เขม	20
9. อบต.นาหานัง	10
10. อบต.คำรุ่งเรือง	10
11. อบต.ทุ่งหลวง	10
12. อบต.เหล่าต่างคำ	15
13. อบต.กุดบง	10
รวม	180

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย” ผู้ทำการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยบางส่วนได้นำมาจากแบบสอบถามของงานวิจัยอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง รุ่ง มาสีก (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล นภาลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับงานวิจัย ในครั้งนี้ และบางส่วนผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเองเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมีทั้งหมด 4 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 7 ข้อคำถาม คำถามปลายเปิดสามารถเติมข้อความได้ตามความเป็นจริง เช่น อายุ และระยะเวลาทำงาน

คำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ จำนวน 4 ตัวเลือก ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ข้อคำถามถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงใจ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้านจำนวน 17 ข้อคำถาม โดยข้อความแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

- 4 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
- 2 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
- 1 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลโดยใช้โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามค่าเฉลี่ย โดยการแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 4.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

$$\frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{3} = 1$$

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อคำถาม ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น โดยข้อความแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือก ในลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

- 4 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
- 2 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
- 1 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามค่าเฉลี่ย โดยการแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 4.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

$$\frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{3} = 1$$

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อคำถาม โดยข้อความแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก ในลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) เป็นพฤติกรรมเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

- 4 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
- 2 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
- 1 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

พฤติกรรมเชิงลบ คะแนนแบบผกผัน มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

- 1 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
- 2 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
- 3 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
- 4 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามค่าเฉลี่ย โดยการแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 4.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

$$\frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{3} = 1$$

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึง ระดับน้อย

4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การสร้างเครื่องมือ

4.1.1 ศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

4.1.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามรูปแบบเนื้อหาที่ได้ศึกษาไว้ พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาเบื้องต้น โดยผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการสร้างแบบสอบถาม

4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจิตใจ จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงตามเนื้อหา ความตรงตามโครงสร้าง ความครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมด้านภาษา จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความเหมาะสมของแบบสอบถาม ก่อนนำไปทดลองใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรเป้าหมายเพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

5.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตัวอย่าง ในการวิจัยนี้ได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองยองและตำบลปากคาดในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งมีพื้นที่ลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาความสอดคล้องในแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ รายด้าน รายข้อ และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ และภาพรวม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคซ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปถึงยอมรับและเชื่อถือได้ (คู่มือสุจิตร์รัตน์ 2540) การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา แบ่งเป็นรายด้าน คือ ด้านปัจจัยจิตใจ ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 ด้านปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.94 ด้านความผูกพันต่องาน ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90 และค่าความเที่ยงรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 (ภาคผนวก)

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างเดือน เมษายน – พฤษภาคม 2555 โดยมีขั้นตอนดังนี้

6.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จาก สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมชาติราช ในการออกหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลถึงองค์การบริหาร ส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

6.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราช เข้าพบ ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่อขออนุญาตในการเก็บ รวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6.3 ในกรณีแบบสอบถาม ดำเนินการ ดังนี้

6.3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปติดต่oprะสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ เป็นผู้ประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมอบแบบสอบถาม เพื่อแจกให้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งนัดหมายวันเวลาในการขอรับแบบสอบถาม คืน

6.3.2 เมื่อครบกำหนดแล้ว ผู้วิจัยติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยโทรศัพท์ ประสานล่วงหน้าก่อนเก็บแบบสอบถาม

6.3.3 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยส่งหนังสือขอบคุณ ไปยังผู้ประสานงาน และผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน

6.3.4 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ไปตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของข้อมูล

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามหลังจากนั้น ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ ตำแหน่งในการทำงาน

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดสามารถเติมข้อความได้ตามความเป็นจริง เช่น อายุ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ จำนวน 4 ตัวเลือก ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ข้อคำถามถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งในการทำงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจมีลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การจัดระดับปัจจัยจูงใจ แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การจัดระดับการสนับสนุนจากองค์กร แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การจัดระดับความผูกพันในงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย วิเคราะห์ดังนี้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์หลายตัวแปร (Multivariate Relationship) ใช้การถดถอยพหุด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีผลต่อตัวแปรตามตัวเดียว วิเคราะห์เพื่อทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในด้านปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งแยกออกเป็นตัวแปรย่อย 16 ตัว ดังต่อไปนี้

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจิตใจ โดยประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร โดยประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านการบริหาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็น
ขั้นตอน

1. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรายชื่อ ของตัวแปรย่อยของคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การทุกตัว โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งตัวแปรทั้งสองนั้นจะต้องมีระดับการวัดไม่ต่ำกว่าช่วงสเกล (Interval Scale) หรืออัตราส่วนสเกล (Ratio Scale) หากตัวแปรใดมีระดับการวัดเป็นนามสเกล Nominal Scale หรือ Ordinal Scale ต้องทำการเปลี่ยนให้สามารถวิเคราะห์ได้ทำให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) และกำหนดค่าตัวแปรที่สนใจ เป็น 1 และค่าตัวแปรที่ไม่สนใจให้มีค่าเท่ากับ 0 ดังนั้น ตัวแปรต้นที่มีระดับการวัดเป็น Nominal Scale หรือ Ordinal Scale ผู้วิจัยได้เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

เพศ มีระดับการวัดเป็น (Nominal Scale) เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้ เพศชาย = 1 เพศหญิง = 0

กลุ่มอายุ มีระดับการวัดเป็น (Ratio Scale) เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้กลุ่มอายุ 45 – 54 ปี = 1 อื่นๆ = 0

สถานภาพสมรส มีระดับการวัดเป็น (Nominal Scale) เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้ สถานภาพสมรสคู่ = 1 อื่นๆ = 0

ระดับการศึกษา มีระดับการวัดเป็น Ordinal Scale เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้ ประถมศึกษา = 1 อื่นๆ = 0

รายได้ มีระดับการวัดเป็น (Ratio Scale) เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้รายได้ 4,000 – 5,000 บาท = 1 อื่นๆ = 0

ระยะเวลาทำงาน มีระดับการวัดเป็น (Ratio Scale) เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้ ระยะเวลาทำงาน 1 – 5 ปี = 1 อื่นๆ = 0

ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีระดับการวัดเป็น (Nominal Scale) เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้ดังนี้ อาสาสมัคร = 1 อื่นๆ = 0

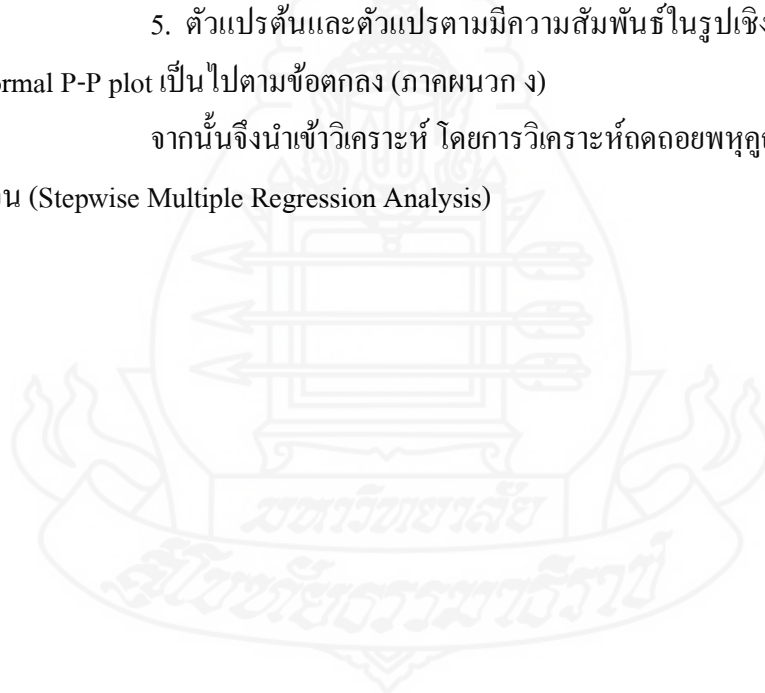
2. ตัวแปรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) ในการศึกษาคั้งนี้ ทดสอบการกระจายของข้อมูลโดยใช้ Kolmogorov-Sminov Test และทดสอบโดยทำ Histogram และการทำ Scatter plot พบว่า การกระจายของค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ในลักษณะปกติ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลง

3. ตัวแปรต้น ทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) ทดสอบโดยวิเคราะห์หา Correlation ระหว่างตัวแปรต้นทุกตัว ในรูป Correlation matrix ถ้าตัวแปรไหนที่มีความสัมพันธ์กันต้องมีค่า $r < 0.65$ (ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 มากจะทำให้คุณค่าในการพยากรณ์สมการด้อยลง) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบแล้วพบว่ามีค่า r อยู่ในช่วง -0.441 ถึง 0.757 คู่ที่มีค่า r น้อยกว่า 0.65 นำเข้าการวิเคราะห์ จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ทั้ง 16 ตัว ได้ตัวแปรที่เป็นไปตามข้อตกลง 10 ตัวดังนี้ เพศชาย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงาน และตำแหน่งในการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหาร

4. ค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระต่อกัน (ไม่เกิด Autocorrelation) โดยใช้ค่าคลาดเคลื่อน (e) ต้องเป็นอิสระต่อกันทดสอบโดยค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.5 – 2.5 หรือเข้าใกล้ 2 ในการศึกษาครั้งนี้เมื่อตรวจสอบความคลาดเคลื่อน พบว่า ได้ค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.506 Durbin Watson Test ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลง

5. ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในรูปเชิงเส้น จากการทดสอบการทำ Normal P-P plot เป็น ไปตามข้อตกลง (ภาคผนวก ง)

จากนั้นจึงนำเข้าวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 แห่ง และเทศบาลตำบล 2 แห่ง ในอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย รวมจำนวน 13 หน่วยกู้ชีพ รวม 180 คน ในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามได้ครบจำนวน 180 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและ ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสากู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาสากู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำนวน 180 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 180 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน จากการศึกษาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปแสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	157	87.20
หญิง	23	12.80
รวม	180	100
2. อายุ		
25 -34 ปี	44	24.40
35 – 44 ปี	59	32.80
45 – 54 ปี	60	33.30
55 – 64 ปี	17	9.40
รวม	180	100.00
$\bar{X} = 41.70$, S.D. = 8.81	Min = 25	max = 61
3. สถานภาพ		
โสด	27	15.00
คู่	148	82.20
หย่า	5	2.80
รวม	180	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	49	27.20
มัธยมศึกษา	36	20.00
ปวช / ปวส /อนุปริญญา	71	39.40
ปริญญาตรีขึ้นไป	24	13.30
รวม	180	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
4000 – 5000 บาท	62	34.40
5100 – 6000 บาท	40	22.20
6100 – 7000 บาท	18	10.00
7100 บาทขึ้นไป	60	33.30
รวม	180	100.00
6. ระยะเวลาทำงาน		
1 – 5 ปี	158	87.80
6 – 10 ปี	21	11.70
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	1	0.60
รวม	180	100.00
7. ตำแหน่งการทำงาน		
ข้าราชการ	20	11.7
ลูกจ้างชั่วคราว	51	28.30
ลูกจ้างประจำ	14	7.80
อาสาสมัคร	95	52.80
รวม	180	100.00

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 87.20 ช่วงอายุ 45 - 54 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุต่ำสุด 25 ปี อายุสูงสุด 61 ปี อายุเฉลี่ย 41.70 ส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส ร้อยละ 82.20 ระดับการศึกษา ระดับ ปวช./ปวส/อนุปริญญามากที่สุด ร้อยละ 39.40 ส่วนใหญ่ ได้รับเงินต่อเดือน จำนวน 4,000 - 5,000 บาท ร้อยละ 34.40 ระยะเวลาทำงาน ทำงานในองค์กรนาน 1-5 ปี ร้อยละ 87.80 ตำแหน่งปฏิบัติงานมากที่สุด ตำแหน่งอาสาสมัคร คิดเป็นร้อยละ 52.80

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงใจ

การศึกษาปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน $n = (180)$

ปัจจัยเชิงใจ	\bar{x}	S.D	ระดับ
เฉลี่ยภาพรวม ปัจจัยเชิงใจ	3.11	.50	มาก
1.ด้านความสำเร็จ	3.21	.50	มาก
2.ด้านการได้รับการยกย่อง	3.10	.61	มาก
3.ด้านความรับผิดชอบ	3.09	.57	มาก
4.ด้านลักษณะงาน	3.08	.64	มาก
5.ด้านความก้าวหน้า	3.07	.60	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ n = (180)

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ความสำเร็จ	3.21	.50	มาก
- งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถดำเนินการได้เสร็จทันเวลา	3.27	.66	มาก
- งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติแล้วประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ	3.24	.77	มาก
- ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งใจ	3.14	.56	มาก
การได้รับการยกย่อง	3.10	.61	มาก
- ผู้บังคับบัญชาชื่นชมผลงานของท่าน	3.14	.74	มาก
- เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ทั้งในและนอก หน่วยงานยอมรับในผลงานของท่าน	3.13	.70	มาก
- ผลการปฏิบัติงานของท่านมักถูกนำไปเป็น แบบอย่าง	3.10	.80	มาก
- ผลการปฏิบัติงานของท่านมักถูกชมเชยเสมอ	3.06	.77	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.08	.64	มาก
- งานที่ท่านได้รับมอบหมายน่าสนใจและท้าทาย	3.14	.74	มาก
- งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน	3.13	.70	มาก
- งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.06	.77	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ความรับผิดชอบ	3.09	.57	มาก
- งานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย	3.21	.76	มาก
- ท่านมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยกู้ชีพให้บรรลุผลด้วยดี	3.13	.77	มาก
- งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.06	.77	มาก
- ท่านมีอิสระในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	2.98	.72	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า	3.07	.60	มาก
- รางวัลหรือผลตอบแทนที่แท้จริงของท่านคือความภูมิใจในผลสำเร็จของงาน	3.28	.77	มาก
- ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติทำให้มีโอกาสดำเนินการความรู้เพิ่มเติม เช่น การอบรมสัมมนา การศึกษาดูงานและการประชุม	3.03	.81	มาก
- ท่านมีโอกาสสร้างฐานะจากงานอาชีพปัจจุบันได้ในลักษณะพอเพียง	2.90	.72	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสากู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

- ด้านความสำเร็จ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 3 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีคะแนนสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถดำเนินการได้เสร็จทันเวลา งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติแล้วประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ และท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จคล่องตามที่ตั้งใจ

- ด้านการได้รับการยกย่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 4 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ผู้บังคับบัญชาชื่นชมผลงานของท่าน เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ทั้งในและนอกหน่วยงานยอมรับในผลงานของท่าน ผลการปฏิบัติงาน

ของท่านมักถูกนำไปเป็นแบบอย่างและผลการปฏิบัติงานของท่านมักถูกชมเชยเสมอ

- ด้านลักษณะงาน พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 3 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยมีคะแนนสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ งานที่ท่านได้รับมอบหมายน่าสนใจและท้าทาย งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่านและงานที่ท่านได้รับมอบหมาย เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- ด้านความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 4 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยมีคะแนนสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ งานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย ท่านมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยกู้ชีพให้บรรลุผลด้วยดี งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านและท่านมีอิสระในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านความก้าวหน้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 3 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยมีคะแนนสูงสุด เรียงตามลำดับดังนี้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เพิ่มเติม เช่น การอบรมสัมมนา การศึกษาดูงานและการประชุมและท่านมีโอกาสสร้างฐานะจากงานอาชีพปัจจุบัน ได้ในลักษณะพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

การศึกษาปัจจัยสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสา กู้ชีพในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน $n = (180)$

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
เฉลี่ยภาพรวมปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร	2.84	.56	ปานกลาง
- ด้านการบริหาร	2.92	.56	ปานกลาง
- ด้านบุคลากร	2.91	.60	ปานกลาง
- ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.81	.64	ปานกลาง
- ด้านงบประมาณ	2.73	.78	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านงบประมาณ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อ ($n = 180$)

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านบุคลากร	2.91	.60	ปานกลาง
- การปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ท่านได้รับความรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง	2.96	.72	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่าน มีการวางแผนงานด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับปริมาณงานในสถานการณ์ปัจจุบัน	2.95	.78	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
- บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี	2.92	.79	ปานกลาง
- บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	2.89	.78	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	2.84	.77	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ	2.73	.78	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม	2.79	.83	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่าน มีการควบคุมกำกับการใช้จ่ายงบประมาณ ในการดำเนินงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ	2.78	.77	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ	2.73	.78	ปานกลาง
- กฎระเบียบหรือข้อบังคับในการเบิกจ่ายงบประมาณมีความคล่องตัวและเอื้อต่อการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม	2.76	1.69	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่าน มีระบบการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	2.76	.85	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
- หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณที่มีความเหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสมกับปริมาณงานการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	2.61	.86	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.81	.64	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่มีการอบรมความรู้ และทักษะการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน	2.98	.77	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบความเรียบร้อยการซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานการซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	2.93	.87	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านได้จัดหาและสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	2.84	.74	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.81	.64	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินตรงกับความต้องการ	2.73	.75	ปานกลาง
- มีสื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	2.56	.84	ปานกลาง
ด้านการบริหาร	2.92	.56	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.08	.83	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	\bar{x}	S.D	ระดับ
- หน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ	3.01	.77	มาก
- เมื่อหน่วยงานของท่านมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา	2.99	.71	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการวางแผนการจัดการทรัพยากร (บุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์) ได้อย่างเหมาะสม	2.83	.70	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนติดตามนิเทศหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.71	.72	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

- ด้านบุคลากร พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกชื่อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ การปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานท่านได้รับความรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานของท่าน มีการวางแผนงานด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับปริมาณงานในสถานการณ์ปัจจุบัน บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

- ด้านงบประมาณ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกชื่อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม หน่วยงานของท่านมีการควบคุมกำกับค่าใช้จ่ายงบประมาณ ในการดำเนินงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ ภาวะเบียดหรือข้อบังคับในการเบิกจ่ายงบประมาณมีความคล่องตัวและเอื้อต่อการใช้จ่ายงบประมาณ

เพื่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม หน่วยงานของท่าน มีระบบการประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินและหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณมีความเหมาะสม เพียงพอกับปริมาณงานการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

- ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีการอบรมความรู้ และทักษะการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบความเรียบร้อยการซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานการซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน หน่วยงานของท่านได้จัดหาและสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินตรงกับความต้องการ และมีสื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

- ด้านการบริหาร พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 5 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงาน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน หน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ เมื่อหน่วยงานของท่านมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการวางแผนการจัดการทรัพยากร (บุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์) ได้อย่างเหมาะสม และหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนติดตามนิเทศ หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความผูกพันในงาน

ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันในงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท ด้านการอุทิศตนในการทำงานและด้านการให้เวลากับงาน ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันในงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม
จังหวัดหนองคาย ภาพรวม จำแนกรายด้าน (n = 180)

ความผูกพันในงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
เฉลี่ยภาพรวมด้านความผูกพันในงาน	3.21	.52	มาก
- ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	3.25	.57	มาก
- ด้านการให้เวลากับงาน	3.22	.61	มาก
- ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท	3.16	.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 ความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 3 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงาน และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับด้านความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม
จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อ (n = 180)

ความผูกพันในงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท	3.16	.55	มาก
- ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความ พยายามอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์ ของหน่วยงาน	3.43	.67	มาก
- ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรมีความ เจริญก้าวหน้า	3.36	.73	มาก
- บางครั้งท่านทำงานไม่ยอมหยุดจนกว่า งานจะแล้วเสร็จ	3.10	.79	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความผูกพันในงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
- ถ้าสภาพการทำงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยก็อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกได้	2.78	.77	ปานกลาง
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	3.25	.57	มาก
- ท่านรู้สึกว่าคุณค่าการนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน	3.37	.73	มาก
- ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังเพื่อให้งานมีคุณภาพ	3.27	.78	มาก
- ท่านยินดีที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้องค์การเพิ่มขีดความสามารถในการรับงานมากขึ้น	3.26	.71	มาก
- ท่านเหนื่อยล้าที่จะทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้นๆ	3.14	.74	มาก
ด้านการให้เวลากับงาน	3.22	.61	มาก
- ข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้ามีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ	3.31	.82	มาก
- ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงเวลา	3.23	.74	มาก
- งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถดำเนินการได้ทันเวลา	3.23	.71	มาก
- ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ	3.08	.82	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 ด้านความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อได้ดังนี้

- ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท ความผูกพันในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 4 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อและปานกลาง 1 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า บางครั้งท่านทำงานไม่ยอมหยุดจนกว่างานจะแล้วเสร็จ และถ้าสภาพการทำงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยก็อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกได้

- ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ความผูกพันในการปฏิบัติงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 4 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ท่านรู้สึกว่องไวที่สุดสำหรับการทำงานท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังเพื่อให้งานมีคุณภาพ ท่านยินดีที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการรับงานมากขึ้น และท่านเหนื่อยล้าที่จะทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ

- ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ความผูกพันในการปฏิบัติงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 4 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก

ทุกข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้ามีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงเวลา งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายท่านสามารถดำเนินการได้ทันเวลา ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงาน

ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น ที่เป็นไปตามข้อตกลงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน มี 10 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งในการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันในงาน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารและปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกตัวแปรต้นเข้าสู่สมการดังนี้

โมเดล 1 ตัวแปรอิสระที่ถูกคัดเลือกเข้ามาในสมการ คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 54.9

โมเดล 2 ตัวแปรอิสระที่ถูกคัดเลือกเข้ามาในสมการจำนวน 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารและปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 68.5 รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย
จังหวัดหนองคาย

โมเดล	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimation	Dubin - watson
1. ปัจจัยด้านการบริหาร	0.742	.551	0.549	0.351	
2. ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านความ รับผิดชอบ	0.830	.688	0.685	0.294	1.506
ค่าคงที่	.579	sig < 0.01		F=195.49	**p < 0.01

การวิเคราะห์ที่ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย และถูกเลือกเข้าสมการนั้น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าในสมการเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร และปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย อิทธิพลของตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวแปร โดยการพิจารณาจากตัวแปรต้น ตัวแรกที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการ คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร (Beta) = 0.52 มีอำนาจในการทำนายความผูกพันสูงกว่า ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Beta) = 0.43 ดังรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์หาคออยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม
จังหวัดหนองคาย

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.191	.139		8.545	.000
	ปัจจัยจูงใจด้านการ บริหาร	.692	.047	.742	14.786	.000
2	(Constant)	.579	.136		4.272	.000
	ปัจจัยจูงใจด้านการ บริหารและ	.485	.046	.521	10.651	.000
	ปัจจัยการสนับสนุน จากองค์กรด้าน ความรับผิดชอบ	.393	.045	.432	8.827	.000

**p < 0.01 F=195.49

จากผลการศึกษาตารางที่ 4.9 ได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ซึ่งเป็นสมการทำนาย
ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

เมื่อ Y = ความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

β_0 = ค่าคงที่

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ ของตัวแปรอิสระตัวที่ 1

X_1 = ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ

β_2 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ ของตัวแปรอิสระตัวที่ 2

X_2 = ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหาร

แทนค่าในสมการได้ดังนี้

$$Y = .579 + .48 (\text{ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร}) + .39 (\text{ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ})$$

จากสมการเขียนคำอธิบายสมการได้ว่า ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร และปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.830 อธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนตัวแปรปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารและปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริการส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เพิ่มขึ้น 0.830 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่ แล้วจะสามารถทำนาย ความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริการส่วนตำบล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 68.5



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
มีจุดประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร
และความผูกพันในงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ศึกษาระดับความผูกพันในงาน
ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย
จังหวัดหนองคาย และวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร
ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในสังกัด
องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย การศึกษาครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลจาก
เจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 13 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 180 คน
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้คำถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ผ่านการตรวจสอบความ
เที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ
3 ท่าน ได้ตรวจสอบการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังนี้
ด้านปัจจัยเชิงจิต ค่าความเที่ยงรวมของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.92 ด้านปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร
ค่าความเที่ยงรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94 ด้านความผูกพันในงาน ค่าความเที่ยงรวมของแบบ
สอบถามเท่ากับ 0.90 และได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามรวมเท่ากับ 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูล
ใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่ม
ตัวแปรเป็นขั้นตอน สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 87.20 ช่วงอายุ 45 - 54 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุต่ำสุด 25 ปี อายุสูงสุด 61 ปี อายุเฉลี่ย 41.70 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 82.20 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช/ปวส/อนุปริญญา มากที่สุด ร้อยละ 39.40 ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน จำนวน 4,000 – 5,000 บาท ร้อยละ 34.40 ระยะเวลาในการทำงาน ทำงานในองค์กรนาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 87.80 ตำแหน่งปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ตำแหน่ง อาสาสมัคร คิดเป็นร้อยละ 52.80

1.2 ปัจจัยจูงใจของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนตามลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนดังนี้ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านงบประมาณ ตามลำดับ

1.4 ความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 3 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนดังนี้ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงาน ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท ตามลำดับ

1.5 ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารและปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันในงานได้ร้อยละ 68.5 โดยปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารมีอิทธิพลในการทำนายสูงสุด (Beta= 0.52) เขียนสมการถดถอยทำนายในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$Y = .579 + .48$ (ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร) + $.39$ (ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ)

2. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย สามารถนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ผลการวิจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศชาย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษารายได้ ระยะเวลาทำงาน และตำแหน่งในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 สนับสนุนงานวิจัยของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 189 คน ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลอย่างนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันในงานในภาพรวม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันในงาน การศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552)

ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานและเป็นตัวทำนายความผูกพันของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุนจากองค์การการวิจัยของอังคณา โกสิยส์สวัสดิ์ 2534: 35-36 อ้างอิงจาก ณรงค์ ประชาเดชสุพัฒน์ 1985 และสนับสนุนในงานวิจัยของ อุบล ภัทระ (2535: 77-80) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า เฉลี่ยปัจจัยจิตใจ และตัวแปรย่อยของปัจจัยจิตใจ คือ ความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูได้ การศึกษาครั้งนี้ จึงสนับสนุนงานวิจัยของ อุบล ภัทระ (2535: 77-80) ที่มีตัวแปรย่อยความรับผิดชอบต่อทำนายการวิจัยเหมือนกัน

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรียงคะแนนดังนี้ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านงบประมาณ ตามลำดับ สอดคล้องงานวิจัย ของประดิษฐ์ สารรัตน์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่องการสนับสนุน

องค์การที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน สนับสนุนด้านการบริหาร ไม่สนับสนุนในด้านงบประมาณและด้านบุคลากร ดังผลงานวิจัย พบว่า ด้านการสนับสนุนองค์การภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 (SD=0.48) ผลการปฏิบัติการบริหารงานพัสดุอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 (SD=0.49) การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.773$, $p\text{-value} < 0.001$) และตัวแปร 3 ตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 61.20 การวิจัยครั้งนี้ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันในงานเหมือนกับการวิจัยของ ประดิษฐ์ สารรัตน์ (2551) คือ ตัวแปรด้านการบริหาร ส่วนตัวแปรที่ไม่สนับสนุนการวิจัยของประดิษฐ์ สารรัตน์ คือ ตัวแปรด้านงบประมาณ และตัวแปรด้านบุคลากร

2.2 ระดับความผูกพันในงาน ภาพรวมความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร

ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงานและด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท น่าสังเกต ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากกว่า 3 ทุกด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อองค์การ มีความมุ่งมั่น และมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ทั้งที่อาสาสมัครไม่มีเงินเดือนจากการทำงานแต่มีความผูกพันในงานสูงที่เป็นเช่นนี้ เพราะเขาเป็นอาสาสมัคร ลักษณะเด่นของอาสาสมัครมีลักษณะดังนี้ การทุ่มเทและอุทิศตน มีจิตอาสาสาธารณะอยู่ในตัวของเขาอยู่แล้วและอาสาสมัครมักมีความคิดที่ไม่เห็นแก่ตัว มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้อื่นหรือสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bagia Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงานและการให้เวลากับงาน พบว่าระดับความคิดเห็นทุกค่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับค่อนข้างสูง โดยผลการศึกษาพบว่า ครุมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.04 ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.44 และด้านการให้เวลากับงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

สำหรับระดับความผูกพันในงานถ้าอยู่ในระดับสูง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้นาน ระดับความผูกพันในงานต่ำ จะเป็นผลให้มีการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่หรือลาออกบ่อยๆ ซึ่งเป็นปัญหาของหน่วยงานที่ต้องเสียเวลาหาเจ้าหน้าที่มาทดแทนในตำแหน่งที่ขาดเป็นผลทำให้งาน

ไม่มีความก้าวหน้าเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารควรมีกลวิธีทำให้พนักงานในหน่วยงานเกิดความผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น

2.3 ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารและปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ เหมือนงานวิจัยของ ประดิษฐ์ สารรัตน์ (2551) เรื่องการสนับสนุนองค์การที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน งานวิจัยพบว่าการสนับสนุนองค์การภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 (SD=0.48) ผลการปฏิบัติการบริหารงานพัสดุอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 (SD=0.49) การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย และตัวแปร 3 ตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านบริหาร ด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 61.20 ซึ่งการศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงาน สนับสนุนงานวิจัยของ ประดิษฐ์ สารรัตน์.(2551) ในตัวแปรย่อย ด้านการบริหาร ด้านเดียวไม่สนับสนุน ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร และงานวิจัยของ อังคณา โกสิยัสวัสดิ์ 2534: 35-36; อ้างอิงจาก ณรงค์ ประชาเดช สุปัตน์ 1985 สนับสนุนในงานวิจัยของ อุบล ภัศระ (2535 : 77-80) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรย่อยของปัจจัยเชิงจิต คือ ความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครู ซึ่งเหมือนกับการศึกษาในครั้งนี้ ตัวแปรย่อยด้านความรับผิดชอบ ที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

3. ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้

3.1 ความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงานและด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท อยู่ในระดับมากหมดทุกด้าน ดังนั้น เป็นโอกาสดีของการพัฒนางานในหน่วยบริการการแพทย์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารสามารถนำผลจากการศึกษามาขยายผลต่อโดยการวางแผนหรือนโยบายเพิ่มจำนวนอาสาสมัครให้มากขึ้น กำหนดนโยบายที่จะรักษาความผูกพันของอาสาสมัครที่มีต่อองค์กร ซึ่งอยู่ในระดับมากให้ยั่งยืน เพราะความผูกพันของอาสาสมัครที่มีระดับมากนั้น จะเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนในการพัฒนางานด้านต่างๆ ในพื้นที่ โดยมีตัวแทนของประชาชนในพื้นที่เป็นอาสาสมัครและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานสาธารณะ พร้อมดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมหรือสนับสนุนด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัคร ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นเพื่อรักษาความผูกพันให้อยู่ในระดับมาก ทำให้หน่วยงานได้ผลประโยชน์

3.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจำนวน 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านความรับผิดชอบ มีอำนาจในการทำนายความผูกพันในงานสูง ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับอาสาสมัคร เพราะเป็นสิ่งสำคัญ ในด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรวางแผน มอบหมายงานให้เขารับผิดชอบ กำหนดหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจนและเหมาะสมจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เขาอยากทำงาน ด้านการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การมีส่วนร่วมของสมาชิก เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานและแก้ปัญหาเองได้ โดยไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด จะเป็นเหตุผลอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้เขามีแรงจูงใจอยากทำงานมากขึ้น

3.3 ปัจจัยการสนับสนุนด้านการบริหาร เป็นตัวทำนายความผูกพันในงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยตามลำดับแล้ว ด้านงบประมาณเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยรายด้านน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญ ในเรื่องการจัดสรรงบประมาณให้เพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับการกำหนดตามแผนปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินและควบคุมกับการใช้จ่ายงบประมาณ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของรายข้อด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ สื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารควรจัดสรรทั้งงบประมาณ และสื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยลงในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้ครอบคลุม และอาสาสมัครจะมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเขาให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะทำให้งานประสบผลสำเร็จสูงตามไปด้วย ผู้บริหารในระดับหน่วยงานควรนำไปปฏิบัติ

3.4 ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงาน คือ 2 ตัวแปร ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร และปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ การบริหารงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบล ควรกำหนดเป็นแผนงาน โดยชัดเจนและติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการแต่งตั้งกรรมการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและรวมถึงการมอบอำนาจและเพิ่มอิสระในการทำงานเช่น การตัดสินใจ ดำเนินงานการบริหาร งานการเงิน การบริหารงานบุคคล การสร้างเสริมความสามัคคีในหน่วยงาน ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ การที่บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ต้องสามารถจัดลำดับงานได้เอง ผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องควบคุมการทำงานมากเกินไป ดังนั้นการให้โอกาสแก่คนผู้ทำงานให้รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมากและเกิดความผูกพันในงานไปในขณะเดียวกัน ซึ่งการทำงานที่ใช้ทั้ง 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารและปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ ทำงานควบคู่กันไป สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวที่ทำนายความผูกพันในงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธารมณ์ จังหวัดหนองคาย ได้สูงคือ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหาร ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรตระหนักเป็นอันดับแรกก่อนจะดูงานในด้านความรับผิดชอบ ถึงผู้ปฏิบัติจะมีความรับผิดชอบงานสูง ถ้าขาดการบริหารที่ดีหรือบริหารงานไม่เหมาะสม ก็ทำให้งานล้มเหลวได้เช่นกัน

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่อาสาสมัครปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธารมณ์ จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์จึงเป็นเพียงกลุ่มคนในเขตเฉพาะพื้นที่เท่านั้น หากมีผู้สนใจที่มองในภาพรวมของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินทั้งจังหวัด ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ขึ้นในพื้นที่ที่กว้างมากกว่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้บริหารยิ่งขึ้น

4.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธารมณ์ จังหวัดหนองคาย ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษา 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยการสนับสนุนจากองค์การ ดังนั้นควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมอีก ได้แก่ ลักษณะงาน เช่น การรับรู้อาการป่วย ปัจจัยด้านสังคม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กานต์รวี จันท์เจือมาศ (2548) “การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด” การศึกษาด້วยตนเองหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทย โสมมาร์ท
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กล้า ทองขาว (2523) ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขอนแก่น คลังนานาวิทยา
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) การวิเคราะห์ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กวิณ อำไพพงษ์ (2543) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นในการทำงานความผูกพันในงาน
ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในอาชีพ ของครู โรงเรียนเอกชนในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ขวัญจิรา ทองนำ (2547) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัย
นาฏศิลป์ กรมศิลปากร ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ สารนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพมหานคร บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ สารนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพมหานคร บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหารโรงเรียนของผู้ช่วยผู้บริหาร
โรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่ สังกัดกรุงเทพมหานคร ปริญญาโท
การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชัยนาท นาคบุบผา (2529) จิตวิทยาการศึกษา เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะศึกษาศาสตร์
ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา
- ชัลลวณา ฮะธานี (2550) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงาน โรงแยกก๊าซ
ธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จิตติมา วงศ์นาค (2544) การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐพล มีพรหม (2550) แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนอามัย
ในจังหวัดสกลนคร รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ดวงฤทัย อุปมา (2547) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความรู้สึกเป็นส่วน
หนึ่งของงาน กรณีศึกษาพนักงานรับประกันภัยของบริษัทประกันภัยเอกชน
แห่งหนึ่ง การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดาวรุ่ง คอนสมจิตร (2551) แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสร้าง
สุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง (2529) สุวรรณ พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นางสาวทิพมาศ แก้วชิม (2542) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา)
กรุงเทพมหานครบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทองหล่อ เดชไทย (2545) หลักการบริหารงานสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง
กรุงเทพมหานคร สาเจริญพาณิชย์

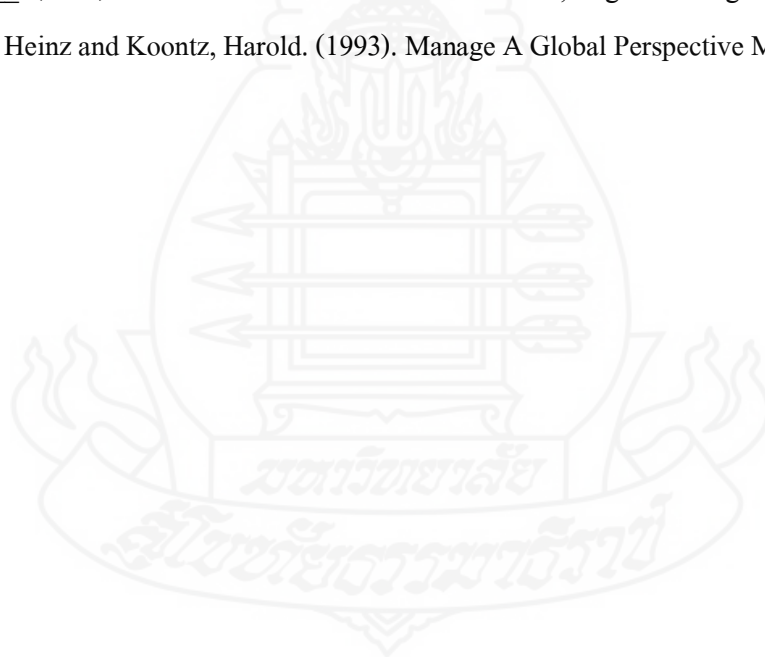
- นภาพีญา โหมาศวิน (2533) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2543) เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย
พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร B&B Publishing
- ประกาศคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (2552) สืบค้นเมื่อเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2552
จาก <http://tobt.nhso.go.th/>
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ทศนคติ การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย กรุงเทพมหานคร
โอเดียนสโตร์
- ปิยธิดา ตรีเดช และศักดิ์สิทธิ์ ตรีเดช (2530) การบริหารงานสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3
กรุงเทพมหานคร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประจักษ์ บัวผัน (2552) หลักการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประนอม ลอองนวล (2542) “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงาน
ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ประดิษฐ์ สารรัตน์ (2551) การสนับสนุนองค์การที่มีผลต่อการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขสุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย การศึกษาอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พงษ์ศักดิ์ ราชโสภณ (2549) ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
โครงการเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัด
สกลนคร การศึกษาอิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณี
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
สาขาวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา
- พรรณราย ทพยะประภา (2529) จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร โอ เอส พรีนติ้ง เฮาส์
- ยุทธนา วรณปิติกุล (2542) สำนักพลเมือง ความเรียงว่าด้วยประชาชนบนเส้นทางประชาคม
กรุงเทพมหานคร มูลนิธิการเรียนรู้และพัฒนาประชาคม
- หลุย จำปาเทศ (2533) จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาส์น

- วิภาวรรณ อริยานนท์ และคณะ (2544) หลักการบริหารเบื้องต้น กรุงเทพมหานคร
วิทยาลัยนักรบริหารสาธารณสุข
- วรพล คนใจบุญ (2548) ปัจจัยและกระบวนการทางการบริหารที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุข
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วงศ์แสนห์ เครื่องฉาย (2550) แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ
ตามมาตรฐานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น การศึกษาอิสระ
ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วิทยา ชาติบัญชาชัย และคณะ (2547) การพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามนโยบายรัฐบาล
การสัมมนาระดับชาติ เรื่องอุบัติเหตุจราจร ครั้งที่ 3 สำนักงานบริหารงานโครงการวิจัย
และตำรา โรงพยาบาลขอนแก่น
- วิภาวรรณ อริยานนท์ และคณะ (2544) ความสามารถพื้นฐานทางด้านการบริหาร กรุงเทพมหานคร
วิจิตรหัตถการ
- วิรัตน์ คำศรีจันทร์ (2544) องค์ความรู้ท้องถิ่นอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม : การจัดตั้งตนเอง
และการเรียนรู้ทางสังคมของภาคประชาชน โครงการวิจัยและพัฒนาประชาคม
พุทธมณฑล มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศูนย์กู้ชีพเรนทร โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (2546) การรักษาพยาบาล
ณ จุดเกิดเหตุ กรุงเทพมหานคร เอล.ที.เพรส
- ศูนย์กู้ชีพเรนทร โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (2550) คู่มือการพัฒนา
ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์เรนทร กรุงเทพมหานคร เอล.ที.เพรส.
- สมพงษ์ สิงหนล (2542) ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่ สีมจารย์ 13 (27) มิถุนายน - ตุลาคม: 15 - 16
- สมาน รังสิโยภยกุล (2535) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 17
กรุงเทพมหานคร สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.
- สุนทร กัณหาสุระ (2550) แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ
นักเทคนิคการแพทย์ ในโรงพยาบาลของรัฐ ระดับจังหวัด เขตสาธารณสุขที่ 12
วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- สมคิด บางโม (2547) องค์การและการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์
 สมยศ นาวิการ (2538) การบริหาร กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดอกหญ้า
 สร้อยตระกูล (ต๋วยานนท์) อรรถมานะ (2545) พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์
 พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉิน (2553)
 สำนักงานท้องถิ่นอำเภอชุมแพ (2552) สรุปผลการดำเนินงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน: (ม.ป.พ.)
 สำเร็จ จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน (2547) ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ ขอนแก่น
 ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุโท เจริญสุข (2531) สุขภาพจิตในโรงเรียนและปกิณกะศึกษามนุษย์ กรุงเทพมหานคร
 โอเดียนสโตร์
- สุพัตรา สุภาพ (2536) เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ เน้นพฤติกรรมมนุษย์
 กรุงเทพมหานคร ชรรมนิติ
- อรุณ บุญมาก (2538) หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทรัพยากรสาธารณสุข ในเอกสารการสอนชุด
 กรุงเทพมหานคร นำกิจการพิมพ์
 _____ (2543) เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 1 – 7
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุทัย ปัญญาโกญ (2539) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
 คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อังคณา โกสิย์สวัสดิ์ (2534) ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร อัดสำเนา
- อรอุมา ศรีสว่าง (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน”
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อินทรา ปัญญาวัฒน์ (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน
 จังหวัดขอนแก่น วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 การบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- Allen J, Meyer IP. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational psychology*, 91, pp. 1-18.
- Armstrong, J. Deborah. (1998). Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. Society for Information Management and The Management Information Systems Research Center Minneapolis
- Armstrong, J. Deborah. (1998). Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. Society for Information Management and The Management Information Systems Research Center Minneapolis Schermerhorn, R., Hunt,
- Brown, S. P. (1996). "A meta-analysis and review of organizational research on job involvement." *Psychological Bulletin* 120, 2: 235-255.
- G., and Osborn, N. (2003). *Organizational Behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (1993). *Behavior in organizations* 4th ed. Boston: Allyn & Bacon. (A Division of Simon & Schuster, Inc.)
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of Work*. New York: John wily & Son
- Heinz Wehrich, Harold Koontz (1993) *Management, A Global Perspective*, Tenth edition, McGrawHill International Editions, Management and Organization Series.
- Ivancevich, J. M. and Mattleson, H. T. (1990). *Organization behavior and management*. Boston : Richard D Irwin.
- John M. Ivancevich, Michael T. (1990). *Matteson. Organizational behavior and management*. Irwin, 2nd ed
- Koontz., and O'Donel, C. (1972). *Principle of management : An analysis of managerial function*. 5th ed. New York : Mc Graw - Hill.
- Lodahl, T. M. and Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement *Journal of Applied Psychology*. 49, 1; 24-33.
- Mowday, R. T., L.W.Porter and R. M. Steers. (1982). *Employee-Organizational Linkage : The Psychology of commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (1994). *Human Resource Management (7th ed.)*. Minneapolis, MN: West.

- Richard M. Steers and Lyman W. Porter, Motivation and Work Behavior, 318-325.
- Saleh, S. D. and Hosek, J. (1976). Measurement of job and work involvement. Journal of Applied Psychology. 67, 3; 341-349.
- Schultz and Schultz. (1998). Schultz & Schultz Enterprises, Inc. "Develop by Job engagement." [Online]. Available <http://www.schultzandschultz.com/>
- Steers, R. M. and Porter, L. (1991). Motivation and Work Behavior. 5th ed. New York: McGraw Hill.
- Stephen P. Robbins, Mary Coulter ; วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) การจัดการและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- Steers, Richard M., & Porter, Lyman W. (1991). Motivation and work behavior. Singapore: McGraw-Hill.
- Vroom, V. H. (1962). Work and motivation. New York : Wiley .
- _____. (1995). Work and motivation. Harmondsworth, England: Penguin.
- Wehrich, Heinz and Koontz, Harold. (1993). Manage A Global Perspective McGraw Hill.[n.p]





ภาคผนวก



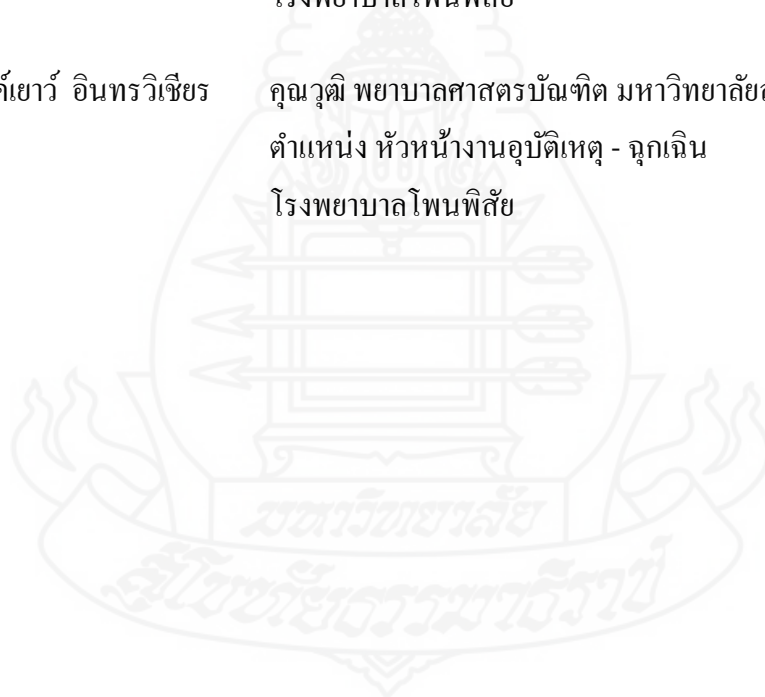
ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

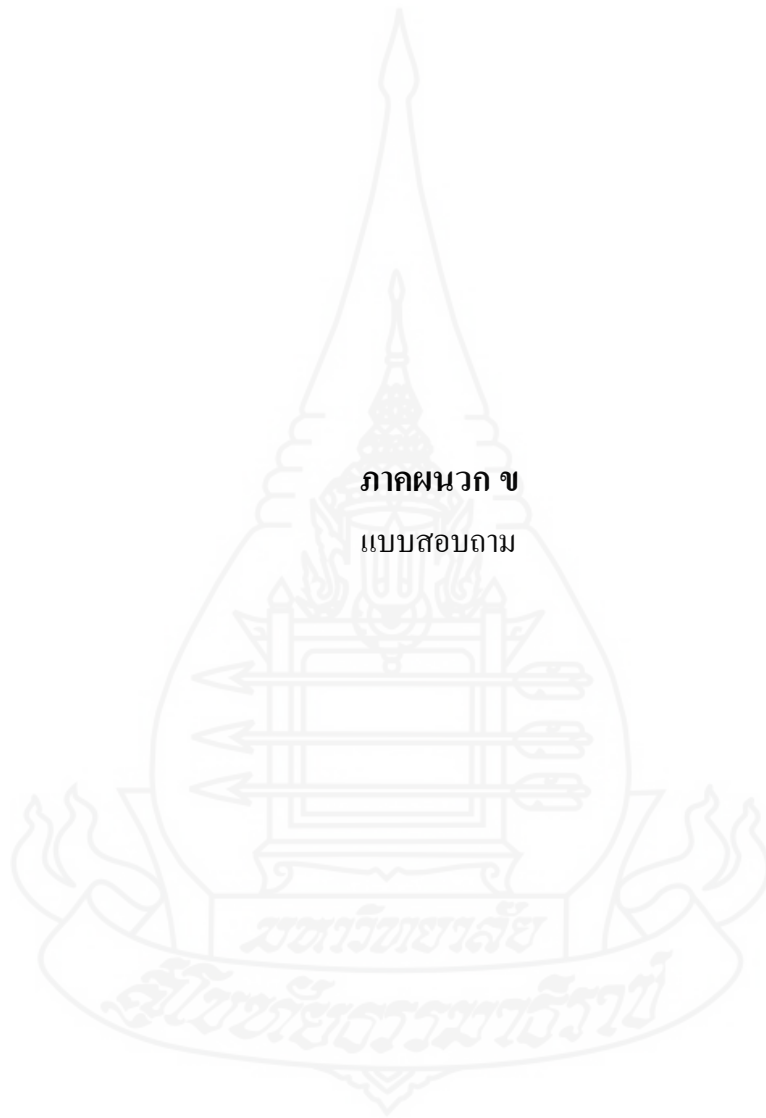
ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

1. นางชมนาด แปลงมาลย์ คุณวุฒิ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทาลัยมหาสารคาม
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดมหาสารคาม
2. นางสาวศุภรดา แสนทรัพย์ คุณวุฒิ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่ง หัวหน้างานเวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน
โรงพยาบาลโพนพิสัย
3. นางนงศ์เยาว์ อินทวิเชียร คุณวุฒิ พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำแหน่ง หัวหน้างานอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลโพนพิสัย



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



ลำดับแบบสอบถาม [] [] []

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์
ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันในงานของ
เจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม
จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงมากที่สุดและขอ
ความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อคำถาม คำตอบของท่านผู้วิจัยจะถือว่าเป็นความลับ จะนำเสนอผลการวิจัย
ในภาพรวม โดยไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผล
การวิจัยไปวางแผน ในการพัฒนางานบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มี
ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อการปฏิบัติงานในชุมชนต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการ ปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

ศึกษาจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางพงษ์สวรรค์ บัวผัน

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง
ที่เว้นไว้ให้ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่านมากที่สุด

<p>1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง</p> <p>2. อายุ ปี</p> <p>3. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. คู่ (สมรส) () 3. หย่า () 4. หม้าย/แยก</p> <p>4. ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด () 1. ประถมศึกษา () 2. ปวช./ ปวส./อนุปริญญา () 3. มัธยมศึกษา () 4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า</p> <p>5. รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (ยังไม่หักรายจ่าย) () 1. 4,000 – 5,000 บาท () 2. 5,001 – 6,000 บาท () 3. 6,001 – 7,000 บาท () 4. 7,001 บาทขึ้นไป</p> <p>6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำนวน ปี</p> <p>7. ตำแหน่งในการทำงานของท่าน () ข้าราชการ () ลูกจ้างชั่วคราว () ลูกจ้างประจำ () อาสาสมัคร</p>	<p>สำหรับผู้วิจัย</p> <p>Sex ()</p> <p>Age () ()</p> <p>Status ()</p> <p>Edu ()</p> <p>Inc () () () () ()</p> <p>Time () ()</p> <p>Position ()</p>
---	---

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนด ให้ตรงกับความจริงมากที่สุดตามการพิจารณาของท่านเพียงช่องเดียวโดยในแต่ละช่อง มีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความ คิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	4	3	2	1	
ความสำเร็จ					
1.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งใจ					S1
2.งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถดำเนินการได้เสร็จทันเวลา					S2
3.งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติแล้ว ประสพผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ					S3
การได้รับการยกย่อง					
4.ผู้บังคับบัญชาชื่นชมผลงานของท่าน					H1
5.เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ทั้งในและนอก หน่วยงาน ยอมรับในผลงานของท่าน					H2
6.ผลการปฏิบัติงานของท่านมักถูกชมเชยเสมอ					H3
7.ผลการปฏิบัติงานของท่านมักถูกนำไปเป็นแบบอย่าง					H4
ลักษณะงาน					
8.งานที่ท่านได้รับมอบหมายน่าสนใจและท้าทาย					W1
9.งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					W2

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความ คิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	4	3	2	1	
<p>ลักษณะงาน</p> <p>10.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</p>					W3
<p>ความรับผิดชอบ</p> <p>11. งานของข้าพเจ้ามีความท้าทาย</p>					R1
<p>12.งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน</p>					R2
<p>13. ท่านมีอิสระในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ</p>					R3
<p>14. ท่านมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยวิชาชีพให้บรรลุผลด้วยดี</p>					R4
<p>ความก้าวหน้า</p> <p>15.ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เพิ่มเติม เช่น การอบรมสัมมนา การศึกษาดูงานและการประชุม</p>					B1
<p>16. รางวัลหรือผลตอบแทนที่แท้จริงของท่านคือ ความภูมิใจในผลสำเร็จของงาน</p>					B2
<p>17.ท่านมีโอกาสสร้างฐานะจากงานอาชีพปัจจุบัน ได้ในลักษณะพอเพียง</p>					B3

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับการสนับสนุนจากองค์กร	ระดับการสนับสนุนจากองค์กร				สำหรับผู้วิจัย
	4	3	2	1	
ด้านบุคลากร (Man)					MAN1
18. หน่วยงานของท่าน มีการวางแผนงานด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับปริมาณงานในสถานการณ์ปัจจุบัน					[]
19. หน่วยงานของท่าน ได้รับการสนับสนุนบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน					MAN2 []
20. บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน					MAN3 []
21. การปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ท่านได้รับความรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง					MAN4 []
22. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี					MAN5 []
ด้านงบประมาณ (Money)					
23. หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณมีความเหมาะสม เพียงพอกับปริมาณงานการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน					Mon1 []
24. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม					Mon2 []

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

ระดับการสนับสนุนจากองค์กร	ระดับการสนับสนุนจากองค์กร				สำหรับผู้วิจัย
	4	3	2	1	
ด้านงบประมาณ (Money)					Mon3
25. ทุกระเบียบหรือข้อบังคับในการเบิกจ่ายงบประมาณ มีความคล่องตัวและเอื้อต่อการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างเหมาะสม					[]
26. หน่วยงานของท่าน มีการควบคุมกำกับการใช้จ่ายงบประมาณ ในการดำเนินงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ					Mon4 []
27. หน่วยงานของท่าน มีระบบการประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน					Mon5 []
ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)					
28. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินตรงกับความ ต้องการ					MT1 []
29. หน่วยงานของท่านได้จัดหาและสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน					MT2 []
30. หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบความเรียบร้อย การซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน					MT3 []
31. เจ้าหน้าที่มีการอบรมความรู้ และทักษะการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน					MT4 []
32. มีสื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					MT5 []

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

ระดับการสนับสนุนจากองค์กร	ระดับการสนับสนุนจากองค์กร				สำหรับผู้วิจัย
	4	3	2	1	
ด้านการบริหาร (Management)					
33. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการวางแผนการจัดการทรัพยากร (บุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์) ได้อย่างเหมาะสม					Mana1 []
34. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					Mana2 []
35. เมื่อหน่วยงานของท่านมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานโรงพยาบาลในเขตพื้นที่ให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา					Mana3 []
36. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนติดตามนิเทศหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน					Mana4 []
37. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพ					Mana5 []

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความ คิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	4	3	2	1	
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท					
38.ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน					V1[]
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท					
39.ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า					V2[]
40.ถ้าสภาพการทำงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยก็อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกได้					V3[]
41.บางครั้งท่านทำงานไม่ยอมหยุดจนกว่างานจะแล้วเสร็จ					V4[]
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน					
42.ท่านรู้สึกว่าการนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน					DE1[]
43.ท่านเหนื่อยล้าที่จะทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ					DE2[]
44.ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังเพื่อให้งานมีคุณภาพ					DE3[]
45.ท่านยินดีที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการรับงานมากขึ้น					DE4[]
ด้านการใช้เวลาทำงาน					
46.ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงเวลา					AB1[]
47.ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					AB2[]
48.ข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้ามีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ					AB3[]

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (ต่อ)

ระดับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความ คิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	4	3	2	1	
49.งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายท่านสามารถ ดำเนินการได้ทันเวลา					AB4[]

ขอขอบคุณทุกท่าน สำหรับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Item-total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S1	145.1944	537.7106	.4809	.9675
S2	145.0722	530.5925	.6361	.9670
S3	145.1000	530.0123	.5602	.9672
H1	145.1944	528.3921	.6271	.9670
H2	145.2056	530.0860	.6150	.9670
H3	145.2833	526.9081	.6472	.9669
H4	145.2389	527.3002	.6102	.9671
W1	145.1833	529.0556	.5581	.9672
W2	145.2056	529.9184	.5519	.9673
W3	145.3722	532.6037	.5393	.9673
R1	145.1278	531.1512	.5296	.9673
R2	145.2778	526.1459	.6728	.9668
R3	145.3611	534.3214	.4683	.9675
R4	145.2056	529.7732	.5669	.9672
B1	145.3056	530.2245	.5258	.9674
B2	145.0556	524.2315	.7274	.9666
B3	145.4389	532.6610	.5178	.9674
MAN1	145.3889	526.7753	.6413	.9669
MAN2	145.5000	525.8827	.6804	.9668
MAN3	145.4444	526.7734	.6461	.9669
MAN4	145.3833	527.9360	.6639	.9669
MAN5	145.4222	531.4855	.5055	.9674

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
MON1	145.7278	523.4618	.6627	.9669
MON2	145.5444	527.7801	.5782	.9672
MON3	145.6944	523.3977	.6481	.9669
MON4	145.5611	528.0577	.6152	.9670
MON5	145.5833	522.5014	.7029	.9667
MT1	145.6056	527.7597	.6361	.9670
MT2	145.4944	527.2458	.6632	.9669
MT3	145.4056	522.4882	.6814	.9668
MT4	145.3611	523.9750	.7300	.9666
MT5	145.7778	526.9224	.5888	.9671
MANA1	145.5056	530.8994	.5887	.9671
MANA2	145.2556	523.7667	.6792	.9668
MANA3	145.3444	534.4505	.4722	.9675
MANA4	145.6278	531.4082	.5597	.9672
MANA5	145.3333	528.2458	.6101	.9670
V1	144.9111	529.9921	.6440	.9670
V2	144.9778	527.7872	.6616	.9669
V3	145.5611	528.0577	.6152	.9670
V4	145.2389	532.5516	.4703	.9676
DE1	144.9722	529.9154	.5896	.9671
DE2	145.1944	528.3921	.6271	.9670
DE3	145.0722	527.7322	.6182	.9670
DE4	145.0833	528.5461	.6503	.9669
AB1	145.1000	529.4648	.6066	.9671
AB2	45.1389	528.0309	.6642	.9669

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
AB3	145.1056	528.2849	.6239	.9670
AB4	145.1278	532.3579	.5531	.9672

Reliability Coefficients

N of Cases = 180.0 N of Items = 49

Alpha = .9677

ค่าความเชื่อมั่น รายด้าน

ด้านความสำเร็จ	Alpha = .6329
ด้านการได้รับการยกย่อง	Alpha = .8258
ด้านลักษณะงาน	Alpha = .7901
ด้านความรับผิดชอบ	Alpha = .7528
ด้านความก้าวหน้า	Alpha = .6881
ด้านบุคคลากร	Alpha = .8452
ด้านงบประมาณ	Alpha = .9138
ด้านวัสดุอุปกรณ์	Alpha = .8690
ด้านการบริหาร	Alpha = .8030
ความผูกพันในงาน	Alpha = .9095

ภาคผนวก ง

ตารางเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น



ตารางที่ 2 เมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้งหมด

ตัวแปร	A	B	C	D	E	F	G	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
A	1															
B	.149*	1														
C	.127	.463**	1													
D	.010	.418**	.121	1												
E	.137	.047	.154*	.213**	1											
F	-.146	-.159*	-.411**	.026	-.098	1										
G	.038	.458**	.288**	.353**	.381**	-.132	1									
X1	-.044	-.099	-.021	.083	-.179*	.746	-.159*	1								
X2	-.048	-.130	-.060	.121	-.195**	.278**	-.155*	.722**	1							
X3	-.079	-.187*	-.157*	-.042	-.248**	.248**	-.377**	.601**	.599**	1						
X4	-.023	-.132	-.081	.094	-.197**	.181*	-.220**	.642**	.609**	.644**	1					
X5	-.055	-.016	.024	.106	-.242**	.158*	-.133	.569**	.652**	.568**	.707**	1				
X6	-.062	-.135	-.083	.053	.002	.196**	-.102	.577**	.679**	.557**	.562**	.583**	1			
X7	.021	.022	.057	.013	-.096	-.020	-.060	.399**	.386**	.348**	.347**	.481**	.693**	1		
X8	.052	-.102	-.020	.044	-.004	.083	-.185*	.593**	.572**	.527**	.490**	.593**	.757**	.721**	1	
X9	.074	-.176*	-.020	.059	-.100	.099	-.237**	.479**	.543**	.467**	.513**	.548**	.627**	.599**	.646**	1

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล

A แทน เพศ

B แทน อายุ

C แทน สถานภาพสมรส

D แทน ระดับการศึกษา

E แทน รายได้

F แทน ระยะเวลาทำงาน

G แทน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

X1 แทน ด้านความสำเร็จ

X2 แทน ด้านการได้รับการยกย่อง

X3 แทน ด้านลักษณะงาน

X4 แทน ด้านความรับผิดชอบ

X5 แทน ด้านความก้าวหน้า

X6 แทน ด้านบุคลากร

X7 แทน ด้านงบประมาณ

X8 แทน ด้านวัสดุอุปกรณ์

X9 แทน ด้านการบริหาร



Coefficients (a)

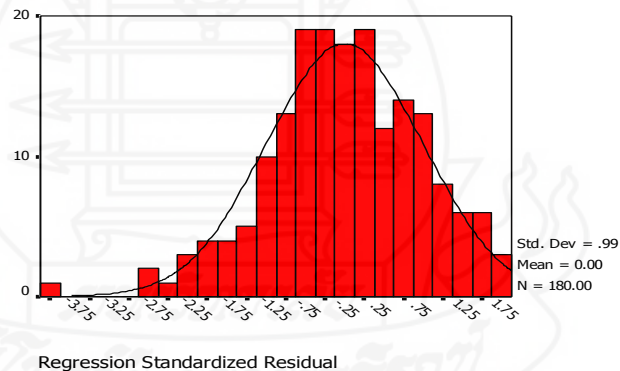
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.191	.139		8.545	.000
	ปัจจัยด้านบริหาร	.692	.047	.742	14.786	.000
2	(Constant)	.579	.136		4.272	.000
	ปัจจัยด้านบริหาร และปัจจัยด้าน	.485	.046	.521	10.651	.000
	ความรับผิดชอบ	.393	.045	.432	8.827	.000

a Dependent Variable: เหนื่อยผูกพัน

แสดงการทำ Histogram

Histogram

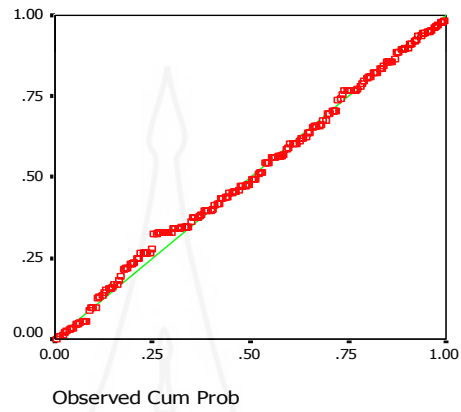
Dependent Variable: à©ÀÕèÀ¼Ùì¾Ñ¹



แสดงการทำ Normal P – P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardi

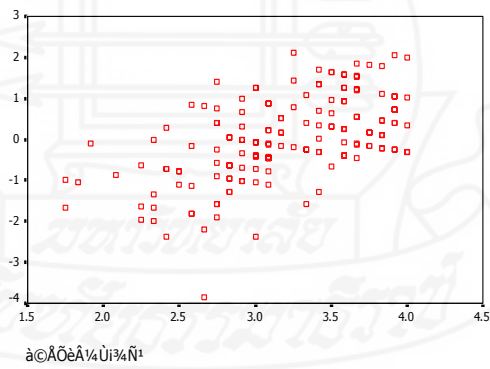
Dependent Variable: à©ÀÕèÀ¼Ùi¾¼Ñ¹



แสดงการทำ Scatter plot

Scatterplot

Dependent Variable: à©ÀÕèÀ¼Ùi¾¼Ñ¹



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางพงษ์สวรรค์ บัวผัน
วัน เดือน ปีเกิด	21 มีนาคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2537
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดหนองคาย
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

