

**ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของเภสัชกรในโรงพยาบาลสังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา โรงพยาบาลในจังหวัด
ทางภาคใต้จังหวัดหนึ่ง***

**Organizational commitment and intention to turnover of pharmacists in
hospitals under the Office of Permanent Secretary Ministry of Public
Health : a case study of one province in southern Thailand**

ลือรัตน์ อนูรัตน์พานิช (Luerat Anuratpanich)^{**}

ศรัณย์ กอสนาน (Sarun Gorsanan)^{***}

ณัฐกานต์ ยิ่งขจร (Nattagan Yingkajorn)^{****}

มนทยา สุนันท์วิวัฒน์ (Montaya Sununtiwat)^{**}

ชะอรสิน สุขศรีวงศ์ (Cha-oncin Sooksriwong)^{*****}

บทคัดย่อ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพระบบสุขภาพในประเทศไทยให้มีมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง และเป็นภารกิจที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรจำนวนมาก ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะเภสัชกรซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักของระบบยาในโรงพยาบาลรัฐ เนื่องจากขอบเขตของการให้บริการด้านเภสัชกรรม มีขอบเขตที่กว้างขวาง ประกอบกับข้อจำกัดในด้านกำลังคน และความต้องการของผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น อาจก่อให้เกิดภาวะเครียดจากการทำงาน ที่จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโทบริหาร สาขาเภสัชศาสตร์สังคม เศรษฐศาสตร์ และการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

This article is part of Master of Science (Social, Economic and Administrative Pharmacy), Faculty of Graduate, Mahidol University

^{**} อาจารย์ ดร. ประจำสาขาเภสัชศาสตร์สังคม เศรษฐศาสตร์ และการบริหาร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Dr., (Social, Economic and Administrative Pharmacy), Faculty of Pharmacy, Mahidol University.

E-mail: luerat@gmail.com

^{***} อาจารย์ ดร. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

Dr., Faculty of Pharmaceutical Sciences, Huachiew Chalermprakiet University

^{****} นักศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเภสัชศาสตร์สังคม เศรษฐศาสตร์ และการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล

M.Sc (Social, Economic and Administrative Pharmacy), Faculty of Graduate, Mahidol University.

E-mail : arizear@gmail.com

^{*****} รองศาสตราจารย์ ดร. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Associate Professor Dr., Faculty of Pharmacy, Thammasart University. Email: chaoncin.ssw@mahidol.ac.th

และเพิ่มความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาวได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) (2) ระดับความตั้งใจที่จะลาออก (intention to turnover; ITQ) รวมถึง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกในเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดทางภาคใต้จังหวัดหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรปรับปรุงจากแนวคิดของ Allen and Meyer และความตั้งใจที่จะลาออกปรับปรุงจากเครื่องมือที่เคยมีอยู่ก่อนแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษา พบว่าเภสัชกรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.15, SD=0.13 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยแยกเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกรักองค์กร (affective commitment; AC) ด้านความจำเป็นที่ทำให้ยังอยู่ในองค์กร (continuance commitment; CC) และด้านธรรมเนียมปฏิบัติ (normative commitment; NC) ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 (SD=0.65), 3.11 (SD=0.63) และ 3.04 (SD=0.50) ตามลำดับ เภสัชกรทั้งหมดมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย คะแนนเฉลี่ย 2.42 (SD=0.95) จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และพบว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายงานหลักที่ไม่ตรงกับงานที่ชอบมีคะแนนความตั้งใจที่จะลาออกสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับงานตรงกับงานที่ชอบ อย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.033$) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกเป็นดังสมการทำนายดังนี้

$$\text{ความตั้งใจที่จะลาออก} = 6.102 - 0.787(\text{ด้านความรู้สึกรักองค์กร}) - 0.361(\text{ด้านความจำเป็นต้องอยู่})$$

($R^2 = 0.314$, Adjusted $R^2 = 0.292$)

สรุป เภสัชกรในจังหวัดนี้มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันด้านความรู้สึกรักองค์กรสูงที่สุด และมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย โดยพบว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายงานหลักไม่ตรงกับงานที่ชอบมีความตั้งใจที่จะลาออกสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อลดความตั้งใจที่จะลาออกควรสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกรักและต้องการอยู่ในองค์กร รวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกว่าการจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป เนื่องจากไม่มีตัวเลือกใดหรือองค์กรอื่นที่จะให้ได้เท่าที่นี้อีก

คำสำคัญ : เภสัชกร, ความผูกพันต่อองค์กร, ความตั้งใจที่จะลาออก, โรงพยาบาล

Abstract

The Office of Permanent Secretary Ministry of Public Health sets the goal to improve and develop Thai health system to achieve the international standards continuously. It needs a lot of health personnel to mobilize the mission. Thus, human resources are the most important factor for the successful of the organization, especially, pharmacists who are the main professionals to process on drug system in the public hospitals. With the wide scope of frameworks, limit workforces and increasing in the service demand can lead to stress, reduce organizational commitment and finally increase intention to turnover which could affect the organization in the future. This study aims to measure the level of organizational commitment and intention to turnover, to find the factors which affect to the intention to turnover in public pharmacists : case study of one province in Southern Thailand. The organizational commitment

questionnaires were modified from the validated questionnaires under Allen and Meyer three component model of commitment conception and the intention to turnover questionnaires were modified from the validated one also.

Result The level of organizational commitment of public pharmacists in this province is moderate (3.15, SD= 0.13 from full score = 5) and intention to turnover is low (2.42, SD=0.95). The components of organizational commitment: the highest score is ‘affective commitment’ (3.30, SD=0.65) consequence with ‘continuance commitment’ (3.11, SD=0.63) and ‘normative commitment’ (3.04, SD=0.50). Further more this study found that pharmacist whom got the main job mis-fit to their preference, have higher intention to turnover significantly ($p=0.033$). The equation of influence factors on intention to turnover is

[Intention to turnover = $6.102 - 0.787(\text{Affective commitment}) - 0.361(\text{Continuance commitment})$] ($R \text{ Square} = 0.314$, $\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0.292$), means the affective commitment most affects to the turnover intention.

Conclusion Public pharmacists in this province have moderate organizational commitment and low intention to turnover. For whom with main job mis-fit to their preference has significantly higher intention to turnover. To reduce the turnover intention, leaders should focus on increasing the pharmacists’ feeling, affect to the organization and want to stay, along with supporting the employees’ need to make them perceive the lack of other alternatives advantage like this organization.

Keywords: pharmacist, organizational commitment, intention to turnover, hospital

บทนำ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจในการพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการแพทย์และสาธารณสุขในประเทศไทย ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณภาพบริการระดับสากล ภายใต้เป้าหมายขององค์กร “ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” โดยมีสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. เป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดแนวทางปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน โดยอ้างอิงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ PMQA (Public sector management award) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552: 1)

จากเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ได้ระบุไว้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2558: 41) จึงได้มีระบบประเมินและพัฒนาผลงานบุคลากร (staff performance management system) หัวข้อ I-5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงานที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านการสร้างความผูกพัน

ต่อบุคลากร ซึ่งลักษณะของบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์กร จะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีคุณค่า สอดคล้องกับค่านิยมส่วนตัว สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จขององค์กร (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2558, 41)

สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีความชัดเจนและครอบคลุมที่ Allen และ Meyer (1997) ได้นำเสนอไว้ แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึกในองค์กร (affective commitment; AC) เป็นความผูกพันเชิงความรู้สึก เป็นความยึดมั่นของบุคคลว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสุขที่ได้อยู่ในองค์กร และทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจ บุคคลจึงอยู่ในองค์กรเพราะต้องการอยู่ (want to)
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความจำเป็นที่ทำให้ยังอยู่ในองค์กร (continuance commitment; CC) เป็นความผูกพันเชิงผลตอบแทน เป็นความรู้สึกของการสูญเสียผลประโยชน์ที่เคยได้รับ หรือไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า บุคคลจึงอยู่ในองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (need to)
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านธรรมเนียมปฏิบัติ (normative commitment; NC) เป็นความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ รวมถึงการสำนึกในบุญคุณของผู้บังคับบัญชาและองค์กร บุคคลจึงอยู่ในองค์กรต่อไปเพราะคิดว่าควรอยู่ (ought to)

ระบบยานับว่าเป็นระบบที่มีความครอบคลุม และสำคัญเกี่ยวเนื่องกันกับทุกสาขาวิชาชีพในระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2558: 106) โดยมีเภสัชกรเป็นผู้ขับเคลื่อนหลัก มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรโรงพยาบาลได้กำหนดให้เภสัชกรจะต้องมี (1) ภาวะความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการงานเภสัชกรรม (2) การให้บริการเภสัชสนเทศและการให้การศึกษาด้านยา (3) การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม (4) การกระจายและควบคุมยา (5) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และแหล่งข้อสนเทศทางยา (6) การศึกษาวิจัย เภสัชกรจะต้องไม่เพียงแต่จัดให้มีบริการต่างๆ ด้านเภสัชกรรมเท่านั้น ต้องมีการประสานงานและทำงานอย่างใกล้ชิดร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของสังคมและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนด้วย (สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล, 2556)

เนื่องจากขอบเขตของการให้บริการด้านเภสัชกรรม มีขอบเขตที่กว้าง ประกอบกับข้อจำกัดด้านกำลังคนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นทั้งในมิติของปริมาณและคุณภาพบริการ อาจก่อให้เกิดภาวะเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง และเพิ่มความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ซึ่งในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในเภสัชกรภาครัฐและเอกชน ของวรรณิ์ ชัยเฉลิมพงษ์ (2550: 85) พบว่าเภสัชกรภาครัฐมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าเภสัชกรในภาคเอกชน

กระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้มีการผลิตเภสัชกรเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ แต่ในขณะเดียวกันอาจเกิดความละเอียดในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในเภสัชกรที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมจนทำให้เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (HFfocus เเจาะลึกระบบสุขภาพ, 2559) โดยความตั้งใจที่จะลาออกเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดในการทำนายการลาออก ดังนั้นการสำรวจความตั้งใจที่จะลาออกจึงเป็นการทราบ

แนวโน้มที่บุคลากรจะออกจากองค์กรในเวลาอันใกล้ และการทราบเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะลาออก ทำให้ผู้บริหารองค์กรสามารถหาโอกาสพัฒนาเพื่อลดการลาออกจริงของคนในองค์กร (Bandhanpreet, Mohindra and Pankaj, 2013: 1226)

งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรยังพบว่ามีศึกษาน้อยเมื่อเทียบกับการศึกษาในวิชาชีพพยาบาล และจากการวิจัยของวคิน การวิจัยนี้จึงเป็นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของเภสัชกรที่อยู่ในโรงพยาบาลภาครัฐ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆต่อความผูกพันในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของเภสัชกร โดยข้อค้นพบที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการทำวิจัยระดับประเทศต่อไป

วิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบตัดขวาง ทำการสำรวจเก็บข้อมูลประชากรเภสัชกรในโรงพยาบาลภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดทางภาคใต้จังหวัดหนึ่ง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2560 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2560 จำนวน 9 โรงพยาบาล โดยเป็นโรงพยาบาลศูนย์ (A) 1 รพ., โรงพยาบาลแม่ข่าย (M2) 1 รพ. โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ (F1) 2 รพ. และโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง (F2) จำนวน 5 รพ. โดยโครงการวิจัยนี้ได้ผ่านรับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ MU-DT/PY-IRB 2017/036.2806 ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามพร้อมแนบเอกสารการผ่านการรับรองจริยธรรมในคน ไปยังหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมทุกโรงพยาบาล โดยขอความอนุเคราะห์หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมเป็นผู้กระจายแบบสอบถามให้เภสัชกรทุกคน ซึ่งได้รับความยินยอมจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลแล้ว โดยผู้วิจัยแนบจำนวนแบบสอบถามครบตามจำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติงานอยู่จริง และเอกสารชี้แจงพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัยโดยตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ และผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลกลับด้วยตนเอง แบบสอบถามมีข้อคำถาม 3 ส่วน ส่วนแรก ข้อคำถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่สอง ข้อคำถามด้านความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) จำนวน 24 ข้อ โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ วคิน ฉิมสวัสดิ์ (2558, 108-117) ซึ่งใช้แนวความคิดของ Allen and Meyer (1997) และส่วนสุดท้ายเป็นข้อคำถามด้านความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to turnover) จำนวน 7 ข้อ ปรับปรุงจากแบบสอบถามของวรณีย์ ชัยเฉลิมพงษ์ (2550, 102) โดยในส่วนนี้มีข้อคำถามปลายเปิด 1 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามฉบับปรับปรุงกับกลุ่มเภสัชกรที่ไม่ใช่กลุ่มวิจัยจำนวน 40 คน มีค่าความเที่ยง (Cronbach's alpha) 0.808 และ 0.912 ตามลำดับ

แบบสอบถามเป็นการให้คะแนนตามระดับความรู้สึก 5 ระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งสามารถแบ่งคะแนน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกได้ดังนี้

เกณฑ์ระดับความผูกพันต่อองค์กร : 1.00 – 1.79 = น้อยมาก; 1.80 – 2.59 = น้อย; 2.60 – 3.39 = ปานกลาง; 3.40 – 4.19 = มาก; 4.20 – 5.00 = มากที่สุด

เกณฑ์ระดับความตั้งใจที่จะลาออก : 1.00 – 1.79 = น้อยมาก; 1.80 – 2.59 = น้อย; 2.60 – 3.39 = ปานกลาง; 3.40 – 4.19 = มาก; 4.20 – 5.00 = มากที่สุด

ผลที่ได้จากการวิจัยผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้สถิติพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากข้อมูลมีการกระจายแบบปกติผู้วิจัยจึงใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจที่จะลาออกระหว่างเพศ, สถานที่ทำงานเดียวกับที่อยู่อาศัย ภาระงาน และการได้รับมอบหมายตรงกับงานที่ชอบ, และใช้ one way ANOVA ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกระหว่าง ประเภทของรพ. สถานภาพสมรส การศึกษา สภาพการจ้างงาน ประเภทโรงพยาบาล และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรข้อมูลทั่วไป และความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Stepwise regression)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 71 ชุดจากจำนวนประชากร 86 คน คิดเป็นร้อยละ 82.56 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.90 เกสซ์กรทั้งหมดมีอายุเฉลี่ย 37.70 ปี (SD=7.67) อายุน้อยที่สุดที่ตอบแบบสอบถาม 25 ปี และอายุมากที่สุดคือ 56 ปี ซึ่งเกสซ์กรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.50) มีเพียงร้อยละ 24 ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน หรือหัวหน้างาน เกสซ์กรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีประสบการณ์ในวิชาชีพเกสซ์กรหลังจากจบการศึกษาเฉลี่ย 14 ปี (SD=7.50) และอายุงานในองค์กรปัจจุบันเฉลี่ย 11 ปี (SD=7.63) โดยร้อยละ 53.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในโรงพยาบาลที่อยู่ในอำเภอเดียวกันกับที่อยู่อาศัย เมื่อสอบถามถึงงานหลักที่ได้รับมอบหมาย พบว่ามีผู้ได้รับมอบหมายงานตรงกับงานที่ชอบ ร้อยละ 67.60 และนอกเหนือจากงานหลักที่ได้รับมอบหมายแล้ว เกสซ์กรส่วนใหญ่ยังมีภาระงานอื่นเพิ่มอีกตั้งแต่ 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 64.70 อีกทั้งพบว่าร้อยละ 35.20 มีธุรกิจส่วนตัวหรือทำงานอื่นนอกเหนือจากทำงานในโรงพยาบาล เมื่อถามถึงเหตุผลเดียวที่อาจลาออกมั่วยากอยู่ในองค์กรก็ตาม โดยเป็นคำถามปลายเปิดให้ระบุเหตุผลเพียงข้อเดียวพบว่า เหตุผลทางการเงินมีความถี่สูงสุด (ร้อยละ 25.40) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ ชาย	10	14.10
หญิง	61	85.90
อายุ เฉลี่ย	37.70 ปี (SD=7.67)	
สถานภาพ โสด	37	52.10
สมรส	33	46.50
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี	55	77.50
ปริญญาโท	16	22.50
ที่ทำงานอยู่ในอำเภอเดียวกับที่อยู่อาศัย	38	53.50
ที่ทำงานอยู่ต่างอำเภอกับที่อยู่อาศัย	33	46.50
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน	10	14.10
หัวหน้างาน	7	9.90
เกสซ์กร	53	74.60
งานหลักที่ได้รับมอบหมายตรงกับงานที่ชอบ (คน)		
ตรงกับงานที่ชอบ	48	67.60
ไม่ตรงกับงานที่ชอบ	23	32.40
ภาระงานอื่นนอกเหนือจากภาระงานหลัก (งาน)		
1 งาน	22	31
2 งาน	27	29.60
3 งานขึ้นไป	25	35.10
เหตุผลเดียวที่อาจทำให้อยากลาออกถึงแม้จะยังอยากอยู่ในองค์กรนี้ก็ตาม		
การเงิน (สวัสดิการ ค่าตอบแทน เงินเดือน)	18	25.40
เกษียณอายุ	15	21.10
ครอบครัว	13	18.30
บรรยากาศ/เพื่อนร่วมงาน	7	9.90
ผู้นำองค์กร	3	4.20
งานใหม่ (การทำงานในองค์กรใหม่)	3	4.20

ระบบงาน	3	4.20
ภาระงาน	2	2.80
เป้าหมาย	2	2.80
สุขภาพ	2	2.80
ความก้าวหน้า	1	1.40
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.40

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เกสเซอร์ในจังหวัดนั้น มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ตลอดจนความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ ในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกในทิศทางลบ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกองค์กร และด้านธรรมเนียมปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อกัน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก

ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน		
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (Organizational Commitment)	3.15	0.13	ปานกลาง	AC	CC	NC
ด้านอารมณ์ความรู้สึกองค์กร (Affective commitment; AC)	3.30	0.65	ปานกลาง	1.00	0.017	0.676*
ด้านความจำเป็นอย่างยิ่งให้อยู่ในองค์กร (Continuance commitment; CC)	3.11	0.63	ปานกลาง	0.017	1.00	-0.166
ด้านธรรมเนียมปฏิบัติ (Normative commitment; NC)	3.04	0.50	ปานกลาง	0.676*	-0.166	1.00
ความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to turnover)	2.42	0.95	น้อย	-0.493*	-0.259*	-0.204*

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, ($p < 0.05$)

เมื่อนำข้อมูลทั่วไปมาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความตั้งใจที่จะลาออก ด้วยสถิติ t-test และ one way ANOVA พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างของความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญคือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายงานหลักที่ไม่ตรงกับงานที่ชอบมีคะแนนความตั้งใจที่จะลาออก (คะแนนเฉลี่ย 2.77) ซึ่งสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับงานตรงกับงานที่ชอบ (คะแนนเฉลี่ย 2.26) ($p = 0.033$; CI 95%)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไป และความผูกพันต่อองค์กรรายด้านมาใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรต้น (x) กับความตั้งใจที่จะลาออก (y) โดยผลการวิเคราะห์ มีรูปแบบดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สมการจากการวิเคราะห์ความถดถอย

รูปแบบ	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	6.102	0.749		8.151	0.000*
AC	-0.787	0.156	-0.527	-5.034	0.000*
CC	-0.361	0.158	-0.239	-2.286	0.026*
R Square = 0.314, Adjusted R Square = 0.292					

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, ($p < 0.05$)

จากสมการและตารางข้างต้น พบว่า ในการศึกษานี้มีเพียงความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักองค์กร และด้านความจำเริญที่ให้อยู่ในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญ และสมการนี้สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้ 31.4% โดยสมการมีรูปแบบดังนี้

$$ITQ = 6.102 - 0.787(AC) - 0.361(CC)$$

เมื่อ ITQ หมายถึง ความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to turnover)

AC หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึกในองค์กร
(Affective commitment)

CC หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความจำเริญที่ให้อยู่ในองค์กร
(Continuance commitment)

อภิปรายผล

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

ระดับของความผูกพันต่อองค์กรในเภสัชกร

จากผลการศึกษาพบว่าเภสัชกรในโรงพยาบาลภาครัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดแห่งหนึ่งทางภาคใต้ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบของความผูกพันด้านความรู้สึกรักองค์กร (Affective commitment; AC) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความจำเริญในการคงอยู่ (Continuous commitment; CC) และด้านธรรมเนียมปฏิบัติ (Normative commitment; NC) มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามทั้งสามองค์ประกอบมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคล้ายคลึงกับการศึกษาของวศิน ฉิมสวัสดิ์ (2558) ที่ทำการศึกษานักเภสัชกรโรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมระดับปานกลาง เมื่อแยกตามองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกรักองค์กรอยู่ในระดับสูง และองค์ประกอบด้านความจำเริญที่ทำให้คงอยู่ในองค์กรและด้านธรรมเนียมปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยแตกต่างกับการศึกษาของวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์ (2550) ที่ทำการศึกษานักเภสัชกรภาครัฐในปี 2550 พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งคล้ายกับศึกษาของสุริพร สกุนี และคณะ (2558) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมีความผูกพันเฉลี่ยในระดับสูง โดยองค์ประกอบด้านความรู้สึกรักองค์กร มีคะแนนสูงสุดและด้านธรรมเนียมปฏิบัติมีคะแนนน้อยที่สุด เช่นเดียวกับ

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมุทรสาครตามการศึกษาของณัฐวรรณ แสงอรุณ (2558) แต่ในการศึกษาในบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อำเภอรพช.และรพ.ชุมชน (จุฑารัตน์ พัทธรัตน์, ศักดิ์รินทร์ หลิมเจริญ และอัญชลี แจ่มแสงทอง, 2556) พบว่ามีระดับความผูกพันสูง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างจากการศึกษาที่กล่าวมาคือด้านความรู้สึกรักองค์กรและด้านธรรมเนียมปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ด้านความจำเป็นที่จะคงอยู่ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามจากการศึกษาที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกร องค์ประกอบด้านความรู้สึกรักองค์กร (Affective commitment; AC) เป็นองค์ประกอบที่มีคะแนนสูงที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักองค์กร (Affective commitment; AC) เป็นความยึดมั่นของบุคคลว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสุขที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กร และทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรจึงอยู่ในองค์กรเพราะต้องการอยู่ (Allen and Meyer, 1990) ดังนั้นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่ดีจึงควรส่งเสริมให้เภสัชกรมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร ในการคิด ตัดสินใจ ออกความคิดเห็นต่องานที่ทำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Hwang and Chang (2008) พบว่าการมีส่วนร่วมในองค์กรและความจงรักภักดี เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ผู้นำองค์กรจึงต้องทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจ มีความสุข ความสบายใจในการทำงานในองค์กร และรู้สึกมีความสามารถมีคุณค่าต่องานที่ทำ (Allen and Meyer, 1990) โดยผู้นำองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีความร่วมมือ ความสุภาพ การให้อภัย อารมณ์ขัน และความเท่าเทียมกัน (ศุทธกานต์ มิตรกุล และอนันต์ชัย คงจันทร์, 2559) ซึ่งรูปแบบการทำงานภาครัฐจะเป็นองค์กรที่ค่อนข้างมีรูปแบบแผนที่แน่นอน มีการทำงานเป็นลำดับขั้นตอน กฎระเบียบที่เคร่งครัด (ศุทธกานต์ มิตรกุล และอนันต์ชัย คงจันทร์, 2559) จึงอาจจัดให้มีกิจกรรมที่คนในองค์กรได้ทำร่วมกันในทุกๆระดับชั้น ให้คนทุกคนมีส่วนร่วมในการช่วยคิดช่วยออกแบบการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีเวทีให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมอง โดยอาจจะจัดทุกเดือน หรือทุกไตรมาส เพื่อทำให้เกิดบรรยากาศของการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จากการศึกษาพบว่า เภสัชกรในจังหวัดนี้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล เป็นคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเภสัชกรในจังหวัดนี้มีการประชุม พบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยน ความเห็น และทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันในระดับจังหวัด โดยเภสัชกรส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายงานที่หลากหลาย เป็นตัวแทนแต่ละโรงพยาบาลในกลุ่มเภสัชกรที่มีหน้าที่การรับมอบหมายงานร่วมกันบ่อย และภายในโรงพยาบาลแต่ละแห่งเอง ก็มีการจัดทำกิจกรรมในนามของฝ่ายเภสัชกรรมร่วมกันทุกเดือน จึงทำให้เภสัชกรรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายทั้งระดับต้นและระดับสูงขององค์กร

2. ความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to turnover)

1. ระดับความตั้งใจที่จะลาออกในเภสัชกร

จากการศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกพบว่าเภสัชกรในโรงพยาบาลภาครัฐ จังหวัดนั้น มีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์ ในปี 2550 ที่พบว่าเภสัชกรทั้งภาครัฐและเอกชนมีความตั้งใจที่จะลาออกค่อนข้างน้อย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเภสัชกรมีความผูกพันต่อวิชาชีพสูง ซึ่งเภสัช

กรที่มีความต้องการในการทำงานโรงพยาบาลภาครัฐมีความรู้สึกเป็นผู้ให้ดูแล และส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในโรงพยาบาลภาครัฐอยู่ก่อนแล้วตั้งแต่ก่อนจบการศึกษา (อุกฤษฏ์ สิทธิบุศย์, ลีธรัตน์ อนุรัตน์พานิช และ ชะอรสิน สุขศรีวงศ์, 2560) และยังสะท้อนได้จากความผูกพันต่อองค์กรด้านความเป็นบรรทัดฐาน ในข้อคำถาม “ความคิดว่าการเป็นคนขององค์กรยังเป็นเรื่องที่น่ายอมรับชื่นชม” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจตีความได้ว่าเภสัชกรส่วนใหญ่จะรู้สึกว่าการได้เป็นข้าราชการมีความมั่นคง มีความภาคภูมิใจต่อการทำงานภาครัฐ จึงส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย แต่อย่างไรก็ตามการควรมีการติดตามความตั้งใจที่จะลาออกเป็นระยะ เนื่องจากความตั้งใจที่จะลาออกเป็นความรู้สึกของเภสัชกร ณ ช่วงเวลาหนึ่งๆ และอาจเปลี่ยนแปลงได้จากปัจจัยอื่นอีกในอนาคต

2. การศึกษาปัจจัยด้านได้รับมอบหมายงานหลักตรงกับงานที่ชอบ (Fit) ต่อระดับความตั้งใจที่จะลาออก

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มที่ได้รับมอบหมายงานหลักตรงกับงานที่ชอบ (Fit) มีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับมอบหมายงานหลักไม่ตรงกับงานที่ชอบ (Mis-fit) อย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.033$) สอดคล้องกับการศึกษาในนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ที่หากเลือกเรียนตรงสายงานที่ชอบและถนัดจะมีความสุขและผลการเรียนสูงกว่ากลุ่มที่เลือกไม่ตรงสายงานที่ชอบอย่างมีนัยสำคัญ การได้ทำงานที่ไม่ตรงกับความถนัดหรือความต้องการมีผลกระทบต่อพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติ ทำให้เกิดความรู้สึก เหนื่อย เครียด และมีผลกระทบต่อสมรรถนะชีวิต และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ลีธรัตน์ อนุรัตน์พานิช, 2557: 74) ซึ่งอาจตีความได้ว่า หากเภสัชกรได้ทำงานตรงกับงานที่ชอบ ก็จะทำให้มีความสุขในการทำงานและทำให้เภสัชกรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (organizational support) ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมจึงควรมีการสังเกตและสำรวจความต้องการของเภสัชกร โดยเปิดกว้างให้มีประเมินตนเองและระบุงานที่ชอบ เป็นระยะ หรืออาจมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานเพื่อให้เภสัชกรไม่เกิดความเบื่อหน่าย และยึดติดในงานที่อาจไม่ตรงกับความต้องการ

3. เหตุผลเดียวที่จะทำให้เภสัชกรลาออก

เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามปลายเปิด “ถึงแม้ว่าท่านจะอยากอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปแต่เหตุผลเดียวที่จะทำให้ลาออกคืออะไร” ซึ่งให้ตอบเพียงเหตุผลสำคัญเหตุผลเดียว พบว่า เรื่องของการเงินและค่าตอบแทนมีความถี่สูงสุด การเงิน ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงสวัสดิการ ค่าตอบแทน เงินเดือน สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิชัยเฉลิมพงษ์ (2550) และ ญัฐวรรณ แสงอรุย์ (2558) ที่ความไม่พอใจด้านเงินและสวัสดิการเป็นสาเหตุที่ทำให้เภสัชกรภาครัฐจะลาออกมากที่สุดจากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ Maslow (1954) เงิน สวัสดิการและค่าตอบแทนจัดเป็นความต้องการทางร่างกายขั้นแรกๆ ที่ต้องได้รับการตอบสนองก่อน อีกทั้งทฤษฎีของ Herzberg F และคณะ (Herzberg, et al. 1959) ก็กล่าวไว้ว่า เงินเดือนและสวัสดิการเป็นปัจจัยภายนอกที่หนุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความจำเป็นต้องอยู่ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ หากออกจากพร.ตอนนี้จะเกิดความเสียหายมาก เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น มีรายจ่ายเพิ่มขึ้นทำให้บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเงินมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อรายจ่าย สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิชัยเฉลิมพงษ์ (2550) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรภาครัฐมีความพึงพอใจต่อรายได้ น้อยกว่าภาคเอกชน ซึ่งหากมีโอกาสหรือได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนสูงกว่าก็อาจทำให้เกิดการลาออกจากงานได้ อีกทั้งหากองค์กรพยายามสร้างความผูกพันของบุคลากร ด้วยการตอบสนองผ่านค่าตอบแทนในรูปแบบของเงิน ยิ่งอาจทำให้บุคลากรให้ความสำคัญด้านการเงินมากขึ้น เหตุผลรองลงมาคือการเกษียณอายุ ถือเป็น involuntary

turnover เป็นการลาออกแบบไม่สมัครใจ เป็นการออกตามเงื่อนไขครบอายุการทำงาน นับเป็นเหตุการณ์การลาออกของเกษตรกรที่หัวหน้าองค์กรไม่มีอำนาจที่จะแก้ไขได้

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก

จากการศึกษานี้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกคือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐวรรณ แสงอรุณ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะลาออกในทางลบ การศึกษาของต่างประเทศที่ศึกษาถึงความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรในโรงพยาบาลในประเทศเกาหลี (Hwang and Chang, 2008) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลสำคัญที่สุดต่อความตั้งใจที่จะลาออก และเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออกของเกษตรกรในประเทศอังกฤษ (Seston et al, 2009) และอเมริกา (Gaither, 1998, Gaither et al, 2008) เช่นเดียวกันกับการศึกษาในครั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกของเกษตรกร คือความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักในองค์กร (affective commitment; AC) และความจำเป็นที่จะคงอยู่ในองค์กร (continuance commitment; CC) โดยหากเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรในสององค์ประกอบนี้จะทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกลดลง และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักองค์กร (AC) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกสูงกว่าด้านความจำเป็นที่จะคงอยู่ในองค์กร (CC)

การสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักองค์กร เกิดมาจากการที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกต้องการอยู่ในองค์กรต่อไป ทั้งนี้บุคลากรจะมีความรู้สึกนี้ได้ต้องเกิดมาจากการมีเจตคติที่ดีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ดี จนเกิดความพึงพอใจในงาน จึงทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมถึงสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร แล้วบุคลากรก็จะเกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร รู้สึกมีคุณค่า และยิ่งทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจ จงรักภักดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะยิ่งทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ผู้นำองค์กรจึงควรสร้างภาพลักษณ์ บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดี รวมถึงปรับภูมิทัศน์ สวัสดิการ สร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและทัศนคติที่ต่อองค์กรตั้งแต่อ่อนเข้าทำงาน และควรให้ความสำคัญกับการนิเทศน์บุคลากรใหม่ ให้ทราบถึงเป้าหมายและวิสัยทัศน์องค์กร ปลุกฝังและเชื่อมโยงบุคลากรให้รู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับเป้าหมายองค์กร จนทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรจะขาดไม่ได้

การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้านความจำเป็นที่ยังคงอยู่ในองค์กร (continuance commitment; CC) เนื่องจากเป็นความผูกพันเชิงผลตอบแทน เป็นความรู้สึกของการสูญเสียผลประโยชน์ที่เคยได้รับ หรือไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า บุคคลจึงอยู่ในองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (need to) ซึ่งการบริหารค่าผลตอบแทนในส่วนที่เป็นตัวเงินของส่วนราชการอาจถูกกำหนดด้วยกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ แต่องค์กรก็สามารถสร้างความผูกพันผ่านผลตอบแทนสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินได้เช่นกัน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ผลดำเนินการ สิ่งทีบุคคลและกลุ่มทำให้องค์กร การเพิ่มพูนทักษะ ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร ด้วยการสนับสนุนการศึกษา หรืออบรมเรียนรู้เพิ่มเติมในสิ่งที่มีความต้องการของบุคลากร การให้รางวัล การยกย่องชมเชย ทั้งอาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ก็เป็นการสร้างความรู้สึกมีคุณค่าการตอบสนองสนับสนุนในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันได้ จนทำให้เกิดการรับรู้ว่ามีทางเลือกอื่นใดอีกที่ดีกว่าที่องค์กรนี้

อย่างไรก็ตาม Caroline A. Gaither (1998) ได้ทำการศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกในเภสัชกรในระยะยาวพบว่า กลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงในการศึกษาครั้งแรก เมื่อเวลาผ่านไปกลับมีความตั้งใจที่จะลาออกสูง จึงแนะนำว่าการสำรวจความตั้งใจที่จะลาออกแบบตัดขวางควรได้รับการติดตามในระยะยาวด้วยหรืออาจจะต้องมีการสำรวจเป็นระยะๆเช่นกัน

สรุปผลการศึกษา

เภสัชกรในโรงพยาบาลภาครัฐสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัดแห่งหนึ่งทางภาคใต้ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย โดยกลุ่มที่ได้รับมอบหมายงานหลักที่ตรงกับความต้องการมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกคือความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักองค์กร (Affective commitment; AC) และด้านความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะคงอยู่ในองค์กร (Continuance commitment; CC) โดยการเพิ่มความผูกพันด้านความรู้สึกรักองค์กร (AC) จะมีผลลดความตั้งใจที่จะลาออกได้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออก โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบริบทของโรงพยาบาล จึงเป็นการสมควรที่จะมีการสำรวจเป็นระยะเพื่อทราบแนวโน้มและสถานการณ์ปัจจุบันในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความต้องการเป็นอีกปัจจัยที่ไม่ควรมองข้าม และหากมีการวิจัยความตั้งใจที่จะลาออกควรมีการทำงานวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมด้วย

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ณัฐวรรณ แสงอุทัย. (2558). "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมุทรสาคร." **วารสารวิชาการสาธารณสุข** 24, 4 (กรกฎาคม-สิงหาคม): 761-768
- รุจิรา พักตร์ฉวี, ศักดิ์รินทร์ หลิมเจริญ และอัญชนา แจ่มแสงทอง. (2556) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และทำนายความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี." **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี** 25, 1 (กุมภาพันธ์-กุมภาพันธ์): 64-77
- ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2558). "การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21." **Journal of HRintelligence** 10, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 10-13
- _____. (2557). "รูปแบบคุณลักษณะตามสาขาเน้นและผลกระทบจากการเลือกสาขาของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 5 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2556." **Journal of HRintelligence** 9, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 64-76
- วรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์. (2551). "ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรไทย." **วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข** ปีที่ 2, ฉบับที่ 1 (มกราคม- มีนาคม): 22-31.
- วศิน นิมสวัสดิ์. (2558). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาลรามธิบดี." **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วท.ม. สาขาเภสัชศาสตร์สังคม เศรษฐศาสตร์และการบริหาร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ศุทธกานต์ มิตรกุล และอนันต์ชัย คงจันทร์. (2559). "เจเนอเรชันวายในองค์กร: การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของค่านิยมกับความผูกพันต่อองค์กร." **วารสารวิทยาการจัดการ** 33, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 51-75
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2558). **มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (ภาษาไทย).** (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: หนังสือดีวัน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 Public Sector Management Quality Award.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์แอนด์มีเดีย.
- _____. (2560). **รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดประจำปี พ.ศ. 2560.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์แอนด์มีเดีย.
- สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย). **มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล.** เข้าถึงเมื่อ 13 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaihp.org/index.php?lang=th&option=contentpage&sub=29>

สุริพร สกุนี, ปิยธิดา ตริเตช, สุนธธา ศิริ และศักดา ตริเตช. (2558). "ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว." **วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า** 32, 2 (เมษายน-มิถุนายน): 108-125

อุกฤษฏ์ สิทธิบุตย์, ลีรัตน์ อนุรัตน์พานิช และเชอร์สิน สุขศรีวงศ์ (2560). "แนวโน้มการเลือกสายอาชีพของนิสิต นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่หกกับ คุณลักษณะของเภสัชกรที่ดีตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก." **Veridian E-Journal Silpakorn University** 10, 1 (มกราคม-เมษายน): 144-160

HFocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. (2559) **กำลังคนสุขภาพติดกับดัก ‘ขาดแคลน’ มุ่งแต่เติมคน ละเลยบุคลากรในระบบกว่า 4 แสน.** เข้าถึงเมื่อ 13 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.hfocus.org/content/2016/12/13101>

ภาษาต่างประเทศ

- Allen, NJ and Meyer, JP . (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization." **Journal of Occupational Psychology**, 63: 1-8.
- _____. (1996). "Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination to construct validity." **Journal of Vocational Behavior**, 49: 252-276
- _____. (1997). **Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application.** [electronic version] Thousand Oaks: SAGE Publications. Available from <http://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace>. doi:10.4135/9781452231556
- Gaither, CA. (1998). "The Predictive Validity of Work/Career-Related Attitudes and Intentions on Pharmacists' Turnover Behavior." **Journal of Pharmaceutical Marketing & Management** 12, 4: 3-25
- Gaither, C.A., Kahaleh, A.A., Doucette, W.R., Mott, D.A., Pedersan, C.A. and Schommer J.C. (2008). "A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes." **Research in Social and Administrative Pharmacy** 4: 231-243
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, BB. (1959). **The Motivation to Work** (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Hwang, Jee-In and Chang Hyejung. (2008) "Explaining turnover intention in Korean public community hospitals: occupational differences." **International Journal of Health Planning and Management** 23: 119-138

- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and personality**. [electronic version] New York: Harper
Available from http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation_and_Personality-Maslow.pdf
- Seston, E., Hassell, K., Ferguson, J. and Hann, M. (2009). "Exploring the relationship between pharmacists' job satisfaction, intention to quit the profession, and actual quitting."
Research in Social and Administrative Pharmacy 5: 121-132