

## Original Article/นิพนธ์ต้นฉบับ

# ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป ใน Generation Y ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ผกาทิพย์ ลัจจามัน<sup>1</sup>, จารุวรรณ ชาติาเดช<sup>1</sup>, วิริทธิ์ กิตติพิชัย<sup>2</sup>, สุวรรณิ แสงมหาชัย<sup>3</sup>

<sup>1</sup>ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup>ภาควิชาอนามัยครอบครัว คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>3</sup>ภาควิชาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทคัดย่อ

**บทนำ:** บุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เพื่อพัฒนาสู่สถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปในกลุ่ม Generation Y คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

**วิธีการศึกษา:** การสำรวจแบบภาคตัดขวางในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 258 คน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ  $t$  test และ Pearson product moment correlation

**ผลการศึกษา:** จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ร้อยละ 86.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.1 อยู่ในกลุ่ม Generation Y (อายุ 25 - 39 ปี) ร้อยละ 46.5 สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 65.2 ปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 84.9 ได้รับเงินเดือน 10,001 - 30,000 บาท และร้อยละ 79.8 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกรู้ว่าองค์กรพึงพิงได้ ความท้าทายของงาน โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ขนาดขององค์กร และการกระจายอำนาจ

**สรุป:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปในกลุ่ม Generation Y คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการบริหารจัดการในประชากรกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และนำปัจจัยดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความผูกพันให้กับกลุ่ม Generation Y ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้เกิดความผูกพันและอยู่กับองค์กรเพื่อสานวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วมกันต่อไป

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน

**Corresponding Author:** จารุวรรณ ชาติาเดช

ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

420/1 ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ +669 8249 8878 อีเมล charuwan.tad@mahidol.ac.th





## บทนำ

ความผูกพันของบุคลากรมีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร จากรายงานการศึกษา ก่อนหน้านี้ทั้งในประเทศและต่างประเทศแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีแนวโน้มในการยอมรับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงพันธกิจ วิสัยทัศน์ และยังนำไปสู่การมีความจงรักภักดีมากขึ้น ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กร จัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและ ความสำเร็จขององค์กร<sup>1-6</sup>

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มุ่งมั่นสู่การเป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล การมีวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วมกัน จะทำให้บุคลากรและองค์กรพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า โดยยึดมั่นในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจด้านการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตแพทย์ พยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพ การผลิตผลงานวิจัยเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ การบริการทางการแพทย์ และทางวิชาการ รวมทั้งรณรงค์และชี้นำสังคมด้านสุขภาพ เพื่อพัฒนาสาธารณสุขของประเทศ โดยมีบริการหลักและกลไกการส่งมอบจำแนกตามพันธกิจ<sup>7</sup> ทั้งนี้ ทุกองค์การที่จะประสบความสำเร็จหรือยิ่งใหญ่ได้ต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งเป็นตัวโน้มน้าวให้ทุกคนร่วมกันทำในสิ่งที่มีจุดหมายเดียวกัน<sup>8</sup> และในปีงบประมาณ 2558 พนักงานมหาวิทยาลัย เงินรายได้ของคณะฯ (ปฏิบัติงานแบบเต็มเวลา) มีการลาออกมากที่สุดร้อยละ 31.3 ซึ่งสาเหตุการลาออกคือ การหมดสัญญาแล้วไม่ต่อสัญญา คิดเป็นร้อยละ 14.9 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนร้อยละ 12.2 โดยมีสาเหตุจากการไม่ต่อสัญญา คิดเป็นร้อยละ 50 ทุกรายกึ่งตาม เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรสายสนับสนุนที่ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน มีความผูกพัน ความกระตือรือร้น และใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการสานวิสัยทัศน์ร่วมกัน อันจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรและยังถือได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น สิ่งขับเคลื่อนที่สำคัญต่อ ความสำเร็จขององค์กร

คณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป มีความสำคัญในการสนับสนุนงานในทุกพันธกิจของคณะฯ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป ใน Generation Y ของคณะฯ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาการบริหารหน่วยงานและส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปเกิดความผูกพันต่อองค์กร อยู่กับองค์กร นำไปสู่การสนับสนุนพันธกิจของคณะฯ เพื่อสานวิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมกันในการมุ่งมั่นสู่การเป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล

## วิธีการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มตำแหน่งงานสนับสนุนทั่วไป ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ปฏิบัติงานแบบเต็มเวลา จำนวน 3,553 คน เมื่อคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบประมาณค่าสัดส่วนเพื่อใช้เป็นตัวแทนประชากรได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 271 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน ซึ่งบุคลากรดังกล่าวมิได้อยู่ในเกณฑ์การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.7 ขึ้นไป ตามหลักเกณฑ์ของ Nunnally's criterion<sup>9</sup> พบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha coefficient ของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.95 แบบวัดด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.77 แบบวัดด้านลักษณะขององค์กรเท่ากับ 0.91 และแบบวัดด้านประสบการณ์ในการทำงานเท่ากับ 0.89

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 98.9 และมีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 258 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 18.0 (PASW Statistics for Windows, Version 18.0. Chicago: SPSS Inc; 2009) ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สำหรับ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร และประสบการณ์ในการทำงาน และ 2) สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical statistics) โดยใช้สถิติ *t test* สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ รุ่นอายุ (Generation) สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งตามกลุ่มงานในปัจจุบัน และใช้สถิติ Pearson product moment correlation (*r*) สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร และประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษานี้ได้รับประกาศอนุมัติดำเนินการวิจัย โดยผ่านการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 2559/221 เมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2559

## ผลการศึกษา

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.4 อยู่ในกลุ่ม Generation Y (อายุ 25 - 39 ปี) และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.1 และ 46.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.2 ได้รับเงินเดือน จำนวน 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.9 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 79.8 และอยู่กลุ่มงานสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 55.8 (ตารางที่ 1)

### ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกพบว่า เพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) ด้านความต่อเนื่องพบว่า รุ่นอายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ) สถานภาพการสมรส และกลุ่มงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) ด้านบรรทัดฐานทางสังคมพบว่า รุ่นอายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีความแตกต่าง มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) และในภาพรวมพบว่า รุ่นอายุ

ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า การศึกษารายได้ และประเภทการจ้างงาน ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) (ตารางที่ 2)

ระดับความผูกพัน 5 ระดับ พบว่า ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย  $\pm$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ  $4.0 \pm 0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดในด้านความรู้สึก (ค่าเฉลี่ย  $\pm$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ  $4.1 \pm 0.67$ ) รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (ค่าเฉลี่ย  $\pm$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ  $4.0 \pm 0.97$ ) และด้านความต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย  $\pm$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ  $3.8 \pm 0.76$ ) ตามลำดับ (ตารางที่ 3) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เช่นเดียวกัน (ตารางที่ 4)

### ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 5) ด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ;  $r = 0.49$ ) รองลงมาคือ โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ;  $r = 0.48$ ) และในภาพรวมพบว่า โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ;  $r = 0.47$ )

ด้านลักษณะขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ขนาดขององค์กรและการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ;  $r = 0.43$  และ  $0.41$  ตามลำดับ) และในภาพรวมพบว่า ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ;  $r = 0.41$ )

ด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความรู้สึกว่าองค์กรฟังฟังได้มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ด้านความต่อเนื่อง และด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ;  $r = 0.63, 0.59$  และ  $0.57$  ตามลำดับ)



**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 258)

ข้อมูล	จำนวน (%)
<b>เพศ</b>	
ชาย	35 (13.6)
หญิง	223 (86.4)
<b>รุ่นอายุ</b>	
Generation Z (น้อยกว่า 25 ปี)	23 (8.9)
Generation Y (25 - 39 ปี)	155 (60.1)
Generation X (40 - 51 ปี)	52 (20.2)
Generation BB (52 ปี ขึ้นไป)	28 (10.8)
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	127 (49.2)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	127 (49.2)
ปริญญาโท	4 (1.6)
<b>สถานภาพการสมรส</b>	
โสด	120 (46.5)
สมรสมีบุตร	101 (39.2)
สมรสไม่มีบุตร	25 (9.7)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	12 (4.6)
<b>ประเภทการจ้าง</b>	
พนักงานมหาวิทยาลัย	206 (79.8)
พนักงานคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี (ส่วนงาน)	49 (19.0)
ลูกจ้างงานสนับสนุน	2 (0.8)
อื่นๆ	1 (0.4)
<b>กลุ่มงาน</b>	
สายสนับสนุน	144 (55.8)
สายสนับสนุนปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย	114 (44.2)
<b>ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล, ปี</b>	
< 10	145 (65.2)
10 - 20	65 (25.2)
> 20	48 (18.6)
<b>รายได้, บาท/เดือน</b>	
< 10,000	2 (0.8)
10,001 - 30,000	219 (84.9)
30,001 - 40,000	15 (5.8)
40,001 - 50,000	19 (7.4)
> 50,001 ขึ้นไป	3 (1.1)

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 258)

ปัจจัย	ความผูกพันต่อองค์การ	กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย ± ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P Value*
เพศ	ด้านความรู้สึกรัก	ชาย	35	23.2 ± 3.52	0.04**
		หญิง	223	24.5 ± 3.20	
	ด้านความต่อเนื่อง	ชาย	35	22.2 ± 3.07	0.15
		หญิง	223	23.1 ± 3.48	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ชาย	35	23.1 ± 2.97	0.34
		หญิง	223	23.8 ± 3.99	
ภาพรวม	ชาย	35	68.6 ± 7.99	0.10	
	หญิง	223	71.4 ± 9.47		
รุ่นอายุ	ด้านความรู้สึกรัก	Z และ Y	178	24.1 ± 3.30	0.48
		X และ BB	80	24.5 ± 3.19	
	ด้านความต่อเนื่อง	Z และ Y	178	22.6 ± 3.41	< 0.001***
		X และ BB	80	24.0 ± 3.31	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	Z และ Y	178	23.3 ± 3.86	0.01**
		X และ BB	80	24.6 ± 3.76	
ภาพรวม	Z และ Y	178	70.0 ± 9.28	0.01**	
	X และ BB	80	73.1 ± 9.10		
ระดับการศึกษา	ด้านความรู้สึกรัก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	127	24.4 ± 3.14	0.59
		ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	131	24.2 ± 3.39	
	ด้านความต่อเนื่อง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	127	22.8 ± 3.50	0.25
		ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	131	23.3 ± 3.37	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	127	23.6 ± 3.60	0.89
		ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	131	23.7 ± 4.13	
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	127	70.8 ± 9.13	0.77	
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	131	71.1 ± 9.53		
สถานภาพการสมรส	ด้านความรู้สึกรัก	โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	132	24.1 ± 3.26	0.32
		สมรส	126	24.5 ± 3.27	
	ด้านความต่อเนื่อง	โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	132	22.5 ± 3.33	0.02**
		สมรส	126	23.5 ± 3.49	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	132	23.4 ± 3.95	0.25
		สมรส	126	24.0 ± 3.78	
ภาพรวม	โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	132	70.0 ± 9.24	0.10	
	สมรส	126	72.0 ± 9.33		

\* ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ t test

\*\* กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ P value < 0.05

\*\*\* กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ P value < 0.01



**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 258) (ต่อ)

ปัจจัย	ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย ± ค่าเบี่ยงเบน	P Value*
				มาตรฐาน	
ประเภทการจ้าง	ด้านความรู้สึกรัก	บุคลากรมหาวิทยาลัย	206	24.3 ± 3.31	0.99
		อื่นๆ	52	24.2 ± 3.13	
	ด้านความต่อเนื่อง	บุคลากรมหาวิทยาลัย	206	23.0 ± 3.49	
		อื่นๆ	52	23.1 ± 3.26	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	บุคลากรมหาวิทยาลัย	206	23.5 ± 3.96	
		อื่นๆ	52	24.1 ± 3.51	
	ภาพรวม	บุคลากรมหาวิทยาลัย	206	70.8 ± 9.51	
		อื่นๆ	52	71.5 ± 8.61	
กลุ่มงาน	ด้านความรู้สึกรัก	สายสนับสนุน	144	24.3 ± 3.41	0.81
		ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย	114	24.2 ± 3.08	
	ด้านความต่อเนื่อง	สายสนับสนุน	144	23.5 ± 3.41	
		ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย	114	22.4 ± 3.37	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	สายสนับสนุน	144	23.9 ± 3.8	
		ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย	114	23.3 ± 3.9	
	ภาพรวม	สายสนับสนุน	144	71.8 ± 9.33	
		ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย	114	69.9 ± 9.24	
ระยะเวลาปฏิบัติงาน, ปี	ด้านความรู้สึกรัก	< 10	145	24.1 ± 3.22	0.44
		≥ 10	113	24.5 ± 3.33	
	ด้านความต่อเนื่อง	< 10	145	22.7 ± 3.50	
		≥ 10	113	23.4 ± 3.33	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	< 10	145	23.5 ± 3.92	
		≥ 10	113	24.3 ± 3.72	
	ภาพรวม	< 10	145	70.0 ± 9.43	
		≥ 10	113	72.2 ± 9.08	
รายได้, บาท/เดือน	ด้านความรู้สึกรัก	< 30,000	221	24.3 ± 3.53	0.98
		≥ 30,000	37	24.3 ± 2.73	
	ด้านความต่อเนื่อง	< 30,000	221	23.0 ± 3.50	
		≥ 30,000	37	23.4 ± 3.02	
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	< 30,000	221	23.5 ± 3.93	
		≥ 30,000	37	24.7 ± 3.40	
	ภาพรวม	< 30,000	221	70.7 ± 9.50	
		≥ 30,000	37	72.4 ± 8.13	

\* ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ *t test*

\*\* กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ *P value* < 0.05

\*\*\* กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ *P value* < 0.01

### ตารางที่ 3 การแปลผลความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามความผูกพันต่อองค์กรในรายด้าน (n = 258)

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย ± ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล*
ด้านความรู้สึกรัก	4.1 ± 0.67	สูง
ด้านความต่อเนื่อง	3.8 ± 0.76	สูง
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4 ± 0.97	สูง
ภาพรวม	4 ± 0.74	สูง

\*เกณฑ์การแปลผลระดับความผูกพันต่อองค์กร 5 ระดับ: ระดับสูงสุด ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 5; ระดับสูง ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 4; ระดับปานกลาง ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 3; ระดับต่ำ ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 2; ระดับต่ำที่สุด ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 1

### ตารางที่ 4 การแปลผลความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามความผูกพันต่อองค์กรในรายข้อ (n = 258)

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย ± ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล*
<b>ด้านความรู้สึกรัก</b>		
1) ภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี	4 ± 0.62	สูง
2) ปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน	4 ± 0.65	สูง
3) เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน	4 ± 0.71	สูง
4) องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน	4 ± 0.68	สูง
5) ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้	4 ± 0.72	สูง
6) ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อ องค์กร โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ	4 ± 0.65	สูง
<b>ด้านความต่อเนื่อง</b>		
1) ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบากถ้าหากท่านตัดสินใจออกจากองค์กรนี้	4 ± 0.83	สูง
2) องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่ท่านต้องการได้อย่างเพียงพอ	4 ± 0.69	สูง
3) ท่านมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น	4 ± 0.65	สูง
4) ท่านยังคงอยากที่จะทำงานกับคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดีต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	4 ± 0.66	สูง
5) หากได้รับค่าตอบแทนจากที่อื่นที่สูงขึ้นท่านก็จะอยู่ที่นั่นต่อไป	4 ± 0.89	สูง
6) ท่านมีความคิดเห็นที่จะทำงานในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ไปจนเกษียณอายุงาน	4 ± 0.84	สูง
<b>ด้านบรรทัดฐานทางสังคม</b>		
1) ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้ เพราะท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรนี้อยู่	4 ± 0.82	สูง
2) องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากท่าน	4 ± 0.71	สูง
3) ท่านจะรู้สึกผิดถ้าท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้ในขณะที่องค์กรกำลังมีปัญหา	4 ± 0.81	สูง
4) ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านรู้สึกที่ไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์กร	4 ± 0.78	สูง
5) ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง	4 ± 0.91	สูง
6) ท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่าง เพื่อให้้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	4 ± 0.73	สูง

\*เกณฑ์การแปลผลระดับความผูกพันต่อองค์กร 5 ระดับ: ระดับสูงสุด ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 5; ระดับสูง ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 4; ระดับปานกลาง ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 3; ระดับต่ำ ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 2; ระดับต่ำที่สุด ค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 1



**ตารางที่ 5** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย	ความผูกพันต่อองค์กร*			
	ความรู้สึกลึก	ความต่อเนื่อง	บรรทัดฐาน	ภาพรวม
<b>ลักษณะงาน</b>				
ความหลากหลายของงาน	0.29	0.20	0.17	0.25
ความมีอิสระในการทำงาน	0.21	0.12	0.15	0.18
ความท้าทายของงาน	0.49	0.32	0.34	0.43
โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.48	0.39	0.38	0.47
<b>ลักษณะขององค์กร</b>				
การกระจายอำนาจ	0.41	0.24	0.30	0.36
การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร	0.38	0.19	0.27	0.32
ขนาดขององค์กร	0.43	0.30	0.36	0.41
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>				
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	0.45	0.36	0.35	0.44
ความรู้สึกว่าองค์กรฟังฟังได้	0.57	0.59	0.51	0.63
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร	0.55	0.31	0.37	0.46

\* ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $P$  value < 0.01

## อภิปรายผล

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาในบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในภาพรวม บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย  $\pm$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ  $4.0 \pm 0.74$ ) สอดคล้องกับรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่งทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน<sup>10</sup>

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Generation Y (อายุ 25 - 39 ปี) คิดเป็นร้อยละ 60.1 และกลุ่ม Generation Z (อายุน้อยกว่า 25 ปี) มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่ม Generation X (อายุ 40 - 51 ปี) และ BB (อายุ 52 ปี ขึ้นไป) แสดงให้เห็นว่ากลุ่ม Generation Y และ Z มีความพร้อมที่จะลาออกจากองค์กรได้ทุกเมื่อ ทำให้ต้องมีการสรรหาและบรรจุบุคลากรใหม่<sup>11</sup> ทั้งนี้ การใช้แนวคิดการบริหารคนเชิงกลยุทธ์ที่มาจากทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based view theory) ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วย

ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resource [HR] Processes) ซึ่งกระบวนการนี้จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด กิจกรรมที่จัดขึ้นจะกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และช่วยให้บุคลากรสามารถที่จะเตรียมตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กร เป็นกิจกรรมที่องค์กรจะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการบรรลุกลยุทธ์ขององค์กร<sup>12</sup>

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน และโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม สอดคล้องกับรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม<sup>13</sup>

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ได้แก่ ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และด้านขนาดของ

องค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม<sup>14</sup>

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าง่วงการฟังฟังได้ และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ที่พบว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม<sup>14</sup>

ทั้งนี้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวิสัยทัศน์เพื่อเป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล ภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้จึงควรมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันขององค์กร โดยจากการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้มีความพร้อมในพัฒนางานและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นอย่างดี รวมทั้งส่งเสริมให้มีการสื่อสารในเรื่องวิสัยทัศน์และการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้บุคลากรได้มีความเข้าใจนำไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมาย และ 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ และความชำนาญของบุคลากร ส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน วิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง และเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติที่บรรลุสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดเป้าหมาย แจกแจงลักษณะงานด้วยความชัดเจนและวัดผลได้ให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปใน Generation Y รวมทั้งควรจัดให้มีการอบรมด้านเทคโนโลยีและทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่ง

ในโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในโรงพยาบาลอื่นด้วยต่อไปในอนาคต

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามข้อมูลสำหรับการศึกษานี้

## ภาคผนวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทการจ้าง และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และข้อคำถามแบบปลายเปิด

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความหลากหลายของงาน 2) ด้านความมีอิสระในการทำงาน 3) ด้านความท้าทายของงาน และ 4) ด้านโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกระจายอำนาจ 2) ด้านการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และ 3) ด้านขนาดขององค์กร มีคำถามจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร 2) ความรู้สึกว่าง่วงการฟังฟังได้ และ 3) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร มีคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ

**ส่วนที่ 5** แบบทดสอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้สึก 2) ด้านความต่อเนื่อง และ 3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีคำถามทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ



ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 5 เป็นแบบ ปานกลาง 2 คะแนน = น้อย และ 1 คะแนน = น้อยที่สุด)  
 คำถามปลายเปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีระดับความสำคัญ ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น  
 5 ระดับ (5 คะแนน = มากที่สุด 4 คะแนน = มาก 3 คะแนน = และข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร

## References

1. Yu Q, Yen DA, Barnes BR, Huang Y-A. Enhancing firm performance through internal market orientation and employee organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*. 2017;1-24. doi:10.1080/09585192.2017.1380059.
2. Nguyen TD, Nguyen VT. Promoting organizational commitment and organizational citizenship behaviors in Vietnamese enterprises: the influence of corporate reputation. *ICFE*. 2017;365. [https://www.researchgate.net/profile/Florin\\_Aliu/publication/320100746\\_Modeling\\_the\\_Fundamental\\_Value\\_of\\_a\\_Company\\_a\\_Case\\_Study\\_of\\_Electricity\\_Distribution\\_and\\_Supply\\_Company\\_keds/links/59ce008f458515cc6aa9de37/Modeling-the-Fundamental-Value-of-a-Company-a-Case-Study-of-Electricity-Distribution-and-Supply-Company-keds.pdf#page=379](https://www.researchgate.net/profile/Florin_Aliu/publication/320100746_Modeling_the_Fundamental_Value_of_a_Company_a_Case_Study_of_Electricity_Distribution_and_Supply_Company_keds/links/59ce008f458515cc6aa9de37/Modeling-the-Fundamental-Value-of-a-Company-a-Case-Study-of-Electricity-Distribution-and-Supply-Company-keds.pdf#page=379). Accessed May 31, 2018.
3. Chai DS, Hwang SJ, Joo BK. Transformational leadership and organizational commitment in teams: the mediating roles of shared vision and team-goal commitment. *Performance Improvement Quarterly*. 2017;30(2):137-158. doi:10.1002/piq.21244.
4. Lau PYY, Tong JLT, Lien BYH, Hsu YC, Chong CL. Ethical work climate, employee commitment and proactive customer service performance: test of the mediating effects of organizational politics. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2017;35:20-26. doi:10.1016/j.jretconser.2016.11.004.
5. Peng J, Li D, Zhang Z, et al. How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *J Health Psychol*. 2016;21(1):50-59. doi:10.1177/1359105314521478.
6. Tulayanisaka M. *Factors Relating to Employees' Organizational Commitment: a Case Study from Faculty of Science, Chulalongkorn University* [master's thesis]. Bangkok, Thailand: Silpakorn University; 2009.
7. Mahidol University. *Report on the performance of the organization for excellence in 2014*. Bangkok, Thailand: Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University; 2014.
8. Makhasiranon W. *Building the learning organization*. Bangkok, Thailand: Tana Press; 2007.
9. Nunnally JC, Bernstein IH. *Psychometric theory*. 3rd ed. New York, NY: McGraw-Hill; 1994.
10. Pansumnieng P. *A Study of Quality of Work Life and Perception of Organizational Justice Affecting Organizational Citizenship Behavior Through Employees' Engagement of Support Staff: a Case Study of Faculty of Medicine One of Bangkok* [master's thesis]. Bangkok, Thailand: Silpakorn University; 2012.
11. King NM. *Generational Diversity: Organizational Commitment Between Generation X Employees and Generation Y Employees in the Hospitality Industry* [dissertation]. Minnesota, USA: Capella University; 2018.
12. Wedchayanon N. *Strategic human capital management*. Bangkok, Thailand: Golden Time Printing; 2011.
13. Intharasongkroh J. *The Organizational Commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited* [master's thesis]. Bangkok, Thailand: Sukhothai Thammathirat Open University; 2013.
14. Ninlawan W. *Organization Commitment of Teacher and Educational Personnel at Suratthani Vocational College in Surat Thani* [master's thesis]. Bangkok, Thailand: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2011.

## Organizational Commitment Among General Support Staff in the Generation Y of Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital

**Pakathip Satjaman<sup>1</sup>, Charuwan Tadadej<sup>1</sup>, Wirin Kittipichai<sup>2</sup>, Suwannee Sangmahachai<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Department of Public Health Administration, Faculty of Health Sciences, Mahidol University, Bangkok, Thailand

<sup>2</sup> Department of Family Health, Faculty of Health Sciences, Mahidol University, Bangkok, Thailand

<sup>3</sup> Department of Political Science, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand

### Abstract

**Background:** General support staff in the Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University are important factors that affect the success of the organization. To strive to be a leading international medical institution.

**Objective:** To study factors related to organizational commitment of general support staff in the Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University.

**Methods:** This study used a cross-sectional survey model. Data were analyzed by means of questionnaires from 258 general support staff. Descriptive statistics, *t* test, and Pearson product moment correlation were collected since July 1, 2016, to September 30, 2016.

**Results:** Of the 258 participants, 86.4% were female, 60.1% were 25 - 39 years old (Generation Y), 46.5% were married. Most of all had a lower education level than a bachelor and a bachelor degree. About 65.2% had less than 10 years of work, 84.9% received salary of 10,001 - 30,000 baht/month, and 79.8% were academic staff. The analysis of the organizational commitment of the general support staff was high. In each aspect, the factors related to organizational commitment were the feeling dependency, challenge of the task, opportunity to interact with others, organizational size and decentralization respectively.

**Conclusions:** Factors affecting the generation Y of general support staff, the Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, are job characteristics, organizational characteristics, and job experiences. Management should focus on this population, which is a large group of the faculty, and bring the factors mentioned to adjust and develop to create a commitment to their staff. This group of people engaged and stay with the organization to create a shared vision and values.

**Keywords:** Organizational commitment, Job characteristics, Organizational characteristics, Job experiences

**Corresponding Author:** Charuwan Tadadej

Department of Public Health Administration, Faculty of Health Sciences, Mahidol University,

420/1 Ratchawithi RD, Ratchathewi District, Bangkok 10400. Thailand

Telephone: +669 8249 8878 E-mail: Charuwan.tad@mahidol.ac.th

