

ภาวะความเครียดที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานใน  
โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร<sup>1</sup>

"Stress Affecting Organizational Loyalty of Operational Level Employees in  
Private Hospitals in Bangkok"

ชนัญดา อินทร์สุข<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน (2) เพื่อศึกษาภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาวะความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับภาวะความเครียด อยู่ระดับปานกลาง ขณะที่ความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ (3) ภาวะความเครียดด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ภาวะความเครียด ความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรระดับปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ภาวะความเครียดที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) รุ่น ที่ 24 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## **Abstract**

This research aims to (1) compare organizational loyalty among operational-level personnel in private hospitals in Bangkok according to different personal factors, and (2) study the influence of stress on organizational loyalty among operational-level personnel in private hospitals in Bangkok. The sample population includes permanent employees working in private hospitals in Bangkok. The research instruments used are personal factor questionnaires, job stress questionnaires, and organizational loyalty questionnaires. The statistics used for data analysis include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, T-Test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The study results found that (1) the stress levels of operational-level personnel in private hospitals in Bangkok are at a moderate level, while their organizational loyalty is at a high level; (2) the organizational loyalty of operational-level personnel in hospitals in Bangkok varies according to age, education level, average monthly income, and length of service; and (3) job-related stress significantly influences organizational loyalty at the 0.05 statistical significance level.

**Keywords:** stress, organizational loyalty, operational-level personnel

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครเติบโตขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้บุคลากรเผชิญกับความเครียดจากภาระงานหนักและการทำงานท่ามกลางความเป็นความตายของผู้ป่วย ปัญหาความจงรักภักดีลดลงเนื่องจากไม่พอใจในงาน เงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิธีลดความเครียดและเพิ่มความจงรักภักดีของบุคลากรโดยการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ผลวิจัยชี้ว่าการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและพัฒนาสวัสดิการจะช่วยลดการลาออกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของโรงพยาบาลเอกชน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

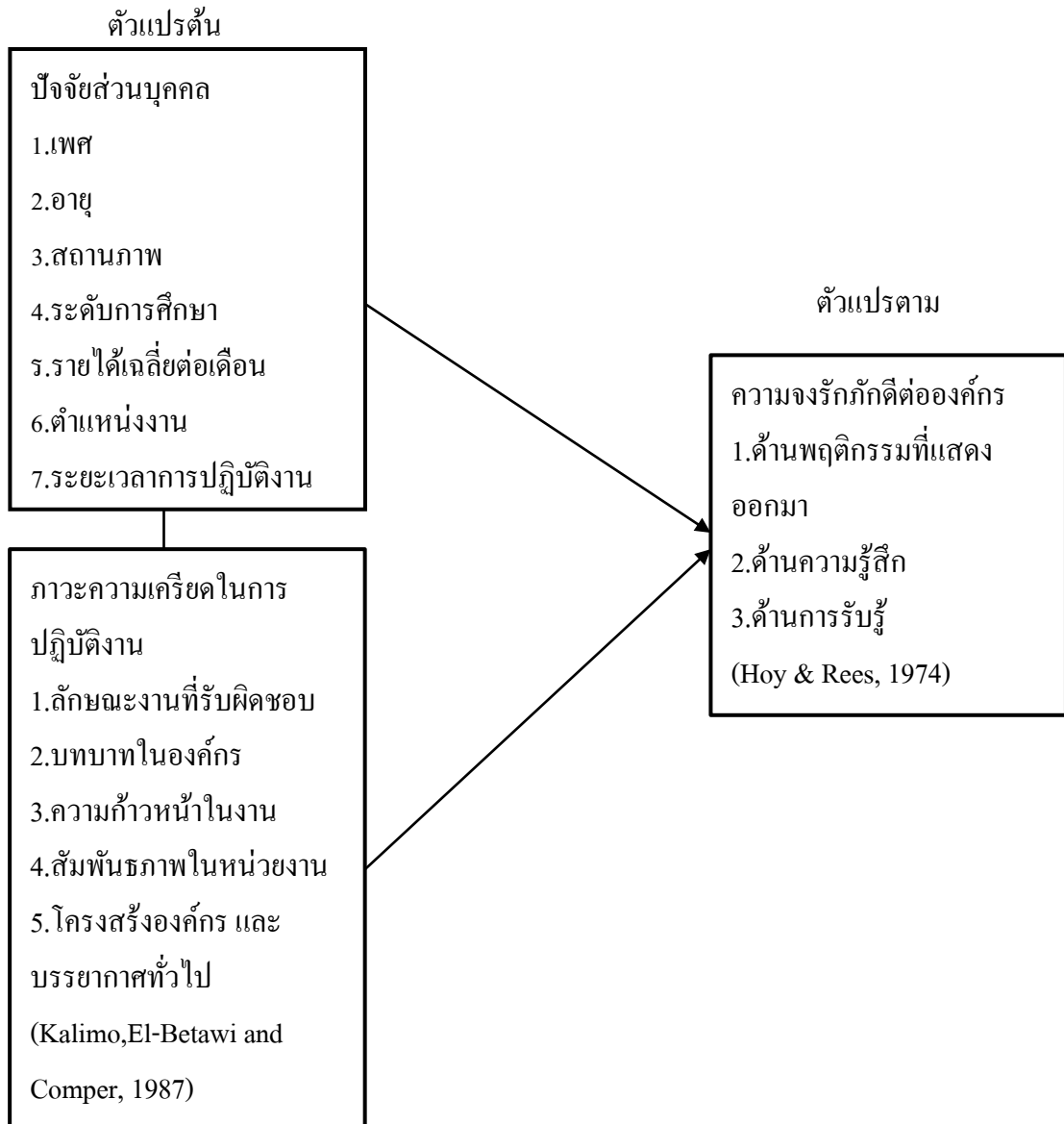
1. เพื่อศึกษาภาวะความเครียดและความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ภาวะความเครียด กาลิโม, เอลเบทาวีและคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi & Cooper, 1987) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ รวมถึงการปฏิบัติงาน โดยมีสาเหตุจาก (1) ลักษณะงาน (2) บทบาทในองค์กร (3) ความก้าวหน้า (4) สัมพันธภาพในหน่วยงาน (5) โครงสร้างและบรรยากาศทั่วไป อีกทั้งยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม บุคคลจึงต้องปรับตัวและปรับอารมณ์เพื่อลดความเครียดในการทำงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร Hoy & Rees (1974, pp. 17-18) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง แนวโน้มที่จะลาออกก็จะน้อยลง องค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กรมี 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมที่แสดงออก (2) ความรู้สึก (3) การรับรู้ การเข้าใจและจัดการด้านเหล่านี้จะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนพฤติกรรมที่ดีและลดโอกาสในการลาออก

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ภาวะความเครียดมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนใน กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกโรงพยาบาลเอกชนที่ดีติดอันดับในประเทศไทย 10 อันดับ แล้วสุ่มอย่างง่ายมา 5 โรงพยาบาล ได้โรงพยาบาลละ 80 คน โดยใช้แบบสอบถามผ่าน Google Form

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประกอบด้วยตอนที่ 1 เป็นแบบ Checklist สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับภาวะความเครียดและความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert ได้ค่า IOC = 0.94 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.967 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น การหาค่าความถี่และร้อยละสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล และการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับภาวะความเครียดและความจงรักภักดี ทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรเพศ และค่า F-test สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

## ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.8) มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 171 คน (ร้อยละ 42.8) ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) ส่วนใหญ่รายได้ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.8) มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.5) และมีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.5)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน

| ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน       | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล                 |
|-------------------------------------|-----------|------|-----------------------|
| 1.ลักษณะงานที่รับผิดชอบ             | 3.36      | 0.79 | ภาวะความเครียดปานกลาง |
| 2.บทบาทในองค์กร                     | 3.36      | 0.77 | ภาวะความเครียดปานกลาง |
| 3.ความก้าวหน้าในงาน                 | 3.32      | 0.83 | ภาวะความเครียดปานกลาง |
| 4.สัมพันธภาพในหน่วยงาน              | 3.34      | 0.77 | ภาวะความเครียดปานกลาง |
| 5.โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป  | 3.33      | 0.76 | ภาวะความเครียดปานกลาง |
| ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม | 3.34      | 0.74 | ภาวะความเครียดปานกลาง |

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร        | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล             |
|--------------------------------|-----------|------|-------------------|
| 1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมา     | 4.04      | 0.57 | ความจงรักภักดีมาก |
| 2.ด้านความรู้สึกรัก            | 4.02      | 0.61 | ความจงรักภักดีมาก |
| 3.ด้านการรับรู้                | 3.94      | 0.69 | ความจงรักภักดีมาก |
| ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม | 4.00      | 0.58 | ความจงรักภักดีมาก |

ภาวะความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับภาวะความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 โดยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.36 อยู่ในระดับความเครียดมาก ลำดับรองลงมาคือด้านบทบาทในองค์กรและสัมพันธภาพในหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 และ 3.34 ตามลำดับ ด้านโครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไปมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 และด้านความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 โดยด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมามีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.04 ลำดับรองลงมาคือด้านความรู้สึกรักมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และลำดับสุดท้ายคือด้านการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล       | t / F | Sig   | ผลการทดสอบ  |
|-----------------------|-------|-------|-------------|
| เพศ                   | -1.26 | 0.21  | ไม่แตกต่าง  |
| อายุ                  | 9.78  | 0.00* | ต่างต่าง    |
| สถานภาพ               | 4.99  | 0.01* | ต่างต่าง    |
| ระดับการศึกษา         | 11.40 | 0.00* | ต่างต่าง    |
| รายได้                | 13.25 | 0.00* | ต่างต่าง    |
| ตำแหน่งงาน            | 0.74  | 0.48  | ไม่ต่างต่าง |
| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 33.3  | 0.00* | ต่างต่าง    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ตาราง 3) พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

| ตัวพยากรณ์                                                                 | B     | Beta  | t     | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| ค่าคงที่                                                                   | 3.58  |       | 27.33 | 0.00  |
| ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ X1                                               | 0.38  | 0.52  | 3.51  | 0.00* |
| ด้านบทบาทในองค์กร X2                                                       | -0.18 | -0.24 | -1.61 | 0.107 |
| ด้านความก้าวหน้าในงาน X3                                                   | -0.11 | -0.16 | -1.44 | 0.151 |
| ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน X4                                                | 0.12  | 0.16  | 1.15  | 0.250 |
| ด้านโครงสร้างองค์กรและบรรยากาศ X5                                          | -0.08 | -0.11 | -0.91 | 0.366 |
| $R^2 = 0.07, \text{ Adjusted } R^2 = 0.05, F = 5.52, \text{ Sig} = 0.00^*$ |       |       |       |       |
| $\hat{Y}_T = 3.58 + 0.38X_1$                                               |       |       |       |       |

จากตารางที่ 4 ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มี 1 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ภาวะความเครียดที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด ยังไม่มีสถานภาพมาผูกมัดหรือมีความกังวลเกี่ยวกับครอบครัวมีอิสระในการใช้ชีวิตและตัดสินใจมาก มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีพลัง มีความกระตือรือร้น และมีความมั่นใจในตัวเองสูง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลเช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น เป็นอาชีพที่มั่นคง มีเกียรติ

## ภาวะความเครียด

ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากงานที่ปฏิบัติท้าทายและสำคัญมากเพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ป่วย ซึ่งต้องใช้ทักษะและประสบการณ์สูง การดูแลผู้ป่วยจนหายดีทำให้บุคลากรเห็นความสำเร็จของงานและรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของจารูวรรณ หาดหมั่นต์ (2552) ที่พบว่าความเครียดเกี่ยวกับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพนักงานบริษัทในกรุงเทพฯ เครียดเกี่ยวกับองค์กร จะมีแนวโน้มในการออกจากงานและขาดงานมากขึ้น

## ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีค่ามากที่สุด แสดงถึงการแสดงพฤติกรรมที่ชัดเจนต่อองค์กร บุคลากรจะแนะนำคนรู้จักให้มารักษาที่โรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ ด้านการรับรู้ บุคลากรเต็มใจและอุทิศตัวให้กับองค์กร เนื่องจากรับรู้ว่าองค์กรมีระบบงานที่ดีและมั่นคง สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลชนก ละเลิง (2560) ที่พบว่าบุคลากรมีความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในองค์กรสูง ตั้งใจทำงานกับองค์กรจนเกษียณ

## การทดสอบสมมติฐาน 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของบุคลากรระดับปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า

อายุของบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 51 ปี และ 41-50 ปี มีแนวโน้มจะมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากมีความคิดอนุรักษ์นิยมและทำงานกับองค์กรนาน รู้สึกภูมิใจและเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น ไม่ต้องการเปลี่ยนงานบ่อย การศึกษาของ ถลันนันทน์ บุตรขุนทอง (2560) พบว่าพนักงานที่มีอายุ 50-60 ปี มีความจงรักภักดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี เนื่องจากทำงานในองค์กรนาน มีความรักและผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

สถานภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรส มีแนวโน้มที่จะมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่น เพราะบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสมีภาระทางครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อหารายได้มาเลี้ยงครอบครัว และบุคลากรที่สมรสต้องการความมั่นคงในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่ากลุ่มอื่น ทำให้พวกเขามีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์กรและอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรนานขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงษ์ เศษธรรมธร (2562) ด้านสถานภาพ ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร

แตกต่างกันสะท้อนให้เห็นความแตกต่างด้านความคิดว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จะต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด เพราะต้องมีส่วนในการรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว อีกทั้งการเปลี่ยนงานบ่อย ๆ

ระดับการศึกษาของบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือปริญญาเอก มีแนวโน้มที่จะมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะองค์กรมักเสนอโอกาสในการก้าวหน้าที่ดีกว่าแก่บุคลากร เช่น เสนอตำแหน่งที่สูงและเงินเดือนที่มากขึ้น เป็นต้น และกลุ่มบุคลากรที่มีการศึกษาต่อระดับสูงมักเป็นคนที่มีเป้าหมายในชีวิตที่สูงและชัดเจนในตำแหน่งและหน้าที่การงาน จึงต้องการความสำเร็จอย่างมากที่จะอยู่กับองค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริการสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา จิรนนท์ ดวงคำ (2551) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจมีความรู้สึกไม่มั่นคงในรายได้ของตนเองเนื่องจากมีวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่า ประกอบกับพนักงานบริษัท มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ที่เหมาะสม มั่นคงกับตนเอง อีกทั้งยังสามารถต่อยอดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในองค์กร ได้ เลยทำให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

รายได้ของบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ที่มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไปและมีรายได้ 30,001-50,000 บาท มีแนวโน้มมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะบุคลากรกลุ่มนี้รู้สึกว่ามี ความมั่นคงในชีวิต ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เช่น ค่าอาหาร ที่พักพิง และค่าใช้จ่ายด้านการดำรงชีวิตได้อย่างเพียงพอ และเงินเดือนที่สูงขึ้นมักถูกมองว่าเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและความสามารถ ช่วยให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชพร มานะกิจ(2560)พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 65,000 บาทขึ้นไปจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อย เนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลานาน รู้สึกว่าองค์กรให้ค่าตอบแทนที่สูงทำให้พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6-10 ปีขึ้นไป และการปฏิบัติงานภายในองค์กรยังมีมากเท่าไร ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก จนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรักที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับนัยนา แสงทอง (2555) ส่วนใหญ่บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 6-15 ปี ขึ้นไป ซึ่งเป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากพอที่จะทำให้บุคลากรสามารถในการปรับตัว เรียนรู้งานด้านต่าง ๆ ใน

หน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติได้เป็นอย่างดี และมีความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ตลอดจนสามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบ ทำให้บุคลากรมีความเครียดน้อยและไม่ลาออกจากองค์กร

## **การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2**

ภาวะความเครียดมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าภาวะความเครียด จาก 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านโครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป มี 1 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร โดยคาดว่าบุคลากรระดับปฏิบัติงานส่วนใหญ่ถึงแม้งานเครียดสูง ปริมาณที่ได้รับมอบหมายมาก แต่ทว่าทวยความสามารถ ทำให้บุคลากรเกิดทักษะและมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ องค์กรให้การสนับสนุนการเติบโตในสายอาชีพหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อเป็นผลตอบแทนจากการอุทิศตัวให้กับองค์กร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตัวให้องค์กรเต็มที่ ไม่สอคล้องกับธีรณัย ศิริเลขอนันต์ (2552) ที่ระบุว่า ความเครียดที่มีระดับต่ำจะมีประโยชน์ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานให้สำเร็จไปได้ด้วยดี

## **ข้อเสนอแนะ**

### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้**

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

- 1.จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานอายุ 20 – 30 ปี ซึ่งมักจะเป็นบุคลากรรุ่นใหม่ มีความคาดหวังและความต้องการที่แตกต่างจากบุคลากรรุ่นก่อน ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ผู้บริหาร โรงพยาบาลเอกชน ควรให้มีการพัฒนาอาชีพและการเติบโต เช่น เสนอโปรแกรม mentorship ที่ให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้เรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์และได้รับคำแนะนำในการพัฒนาอาชีพ สร้างระบบการยอมรับผลงานที่โปร่งใสและยุติธรรม เช่น โปรแกรม Employee of the Month การมอบประกาศนียบัตร หรือการยกย่องในที่ประชุมทีมเป็นต้น
- 2.จากการศึกษาพบว่าบุคลากรระดับปฏิบัติงานมีภาวะความเครียดด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ผู้บริหาร โรงพยาบาลเอกชน

ควรให้มีการเสริมสร้างทีมงานที่มีความรับผิดชอบและมีความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยให้บุคลากรรับผิดชอบตามความสามารถและความเหมาะสม การให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้เวลาโอกาสในการปฏิบัติงานแบบกะเวลาหรือการปฏิบัติงานที่ออกแบบมาสำหรับบุคคล เพื่อเพิ่มความสุขใจและความพึงพอใจในทีมงาน

3.จากการศึกษาพบว่าภาวะความเครียด ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคลากรที่มีผลงานดีและมีความรับผิดชอบสูง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีผลงานและความพยายามของตนได้รับการยอมรับและมีคุณค่า การให้ความรับผิดชอบเพิ่ม เช่น มอบหมายงานหรือโปรเจกต์ที่ท้าทายและน่าสนใจ โดยให้เป็นหัวหน้าทีมในโปรเจกต์เฉพาะ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและทักษะในการบริหารจัดการ และควรมอบอำนาจการตัดสินใจในระดับที่สูงขึ้นแก่บุคลากรที่มีความรับผิดชอบสูง เพื่อให้พวกเขารู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมและมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรเนื่องจากพวกเขาจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะพยายามทำให้งานเสร็จสมบูรณ์ดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อไป

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งควรศึกษากับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์และเจาะกลุ่มเป้าหมายบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าถึงข้อมูล และทำความเข้าใจถึงความต้องการได้อย่างตรงจุดได้มากกว่าเชิงปริมาณ

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน แรงจูงในการปฏิบัติงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจได้นำข้อมูลไปใช้พัฒนาเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## บรรณานุกรม

- กมลชนก ละเลิง. (2562). ความจงรักภักดีของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กุมภาพันธ์ 2567 จาก  
<http://www.mbaonedayabstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-2-11590483575.pdf>
- จารุวรรณ หาดหมั่นต์ (2552). ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิรนนท์ ดวงคำ. (2551). ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์: กรณีศึกษาบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย)จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ชัยพร มานะกิจ. (2560). แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีก สินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาเก็ต. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรคเอ็นจิเนียริงจำกัด(มหาชน). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ถลั่นนันท์ บุตรขุนทอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้า ฝ้ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นัยนา แสงทอง. (2555). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ธีรณัย ศิริเลขอนันต์. (2552). การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Hoy, W.K. & Rees, R. (1974, winter). Subordinate Loyalty to Immediate Superiors: A Neglected Concept in the study of Educational Administration. Sociology of Education. 47, 274 - 275.
- Kalimna, R. EL-Betawi, M.A., and Cooper, C.L.(1987). Psychosocial factors at work and their relation to health. Geneva: World Health Oreanization.