



ใบรับรองสารนิพนธ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
ในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
โดย นายทศไนย ลี้มเจียมรังษี

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

 หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคนาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
กรุงเทพมหานคร
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
ปีการศึกษา : 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน
ของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของ
บุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ของกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการ
แพทย์ขั้นสูง และได้รับการขึ้นทะเบียนในระบบ รวมจำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน
ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และ
ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) คุณลักษณะงานและความ
ตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .636$)
โดยคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และความตั้งใจคงอยู่
ในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ($r = .138$
และ .212) ตามลำดับ

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 94 หน้า)

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน ความตั้งใจคงอยู่ในงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์
ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

____ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Mr. Thadsanai Limjeamrangsri
Master Project Title : Relationships between Job Characteristics and Intention to Stay of
Bangkok Emergency Medical Service Personnel
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Nontirat Phattanaphakdee
Academic Year : 2018

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of job characteristics and intention to stay of personnel, and 2) to study relationship between job characteristics and intention to stay of personnel. The samples used in the study were 225 Emergency Medical Technician Basic (EMT-B) so they passed the training Emergency Medical Technician Basic Course and they have been registered in Bangkok Emergency Medical Service System . Data were collected by questionnaires. The statistics used to analyze data were frequency, percentage mean, standard derivation pearson's correlation coefficient and partial correlation. The results revealed that 1) the mean of job characteristics was at high appropriate level while the intention to stay was at high level, 2) job characteristics positively correlated with intention to stay at the significance level of .01 ($r = .636$) and facet of task identity, task significance of job characteristics positively correlated with intention to stay at the significance level of .05 and .01 ($r = .138$ and $.212$).

(Total 94 pages)

Keywords : Job Characteristic, Intention to Stay, Bangkok Emergency Medical Service Personnel

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้ความกรุณาช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกขั้นตอนของการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และตลอดระยะเวลาของการดำเนินการวิจัย นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ดังจะขอกล่าวถึงไว้ดังนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล และอาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี กรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และดร.ปิยรัตน์ พรรณรังษี ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม รวมถึงให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ต่อการพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นพ.พรเทพ แซ่เฮ้ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) นพ.คมชิต ชวนัสพร หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน และ ดร.ปิยรัตน์ พรรณรังษี หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ที่ให้ความอนุเคราะห์ การเก็บข้อมูลกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้เขียนเอกสาร งานวิจัย หนังสือ และบทความทุกท่าน ที่ได้นำมาอ้างอิงในสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากรเจ้าหน้าที่พนักงานฉุกเฉินการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในระบบการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครทุกท่านที่ให้ความกรุณาให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แขนงต่างๆ ให้แก่ ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา เครือญาติ และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างยิ่งให้แก่ผู้วิจัยตลอดการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ทศไนย ลิ่มเจียมรังษี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน	6
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน	11
2.3 ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.5 ที่มาสมมติฐาน	28
2.6 สมมติฐานการวิจัย	32
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	33
3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	52
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	57
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก ก	71
ประกาศคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ เรื่อง อนุมัติหัวข้อโครงการสารนิพนธ์	72
คำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา	73
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	74
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม	75
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์	78
หนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์	79
ภาคผนวก ข	80
ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	81
ภาคผนวก ค	84
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ง	88
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	89
ประวัติผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	34
3-2 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน	36
3-3 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน	37
3-4 ข้อคำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	37
3-5 เกณฑ์การให้คะแนนคุณลักษณะงาน	38
3-6 ข้อคำถามของแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน	39
3-7 เกณฑ์การให้คะแนนความตั้งใจคงอยู่ในงาน	39
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	43
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	43
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	44
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา	44
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	45
4-6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน	45
4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน	46
4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความหลากหลายทางทักษะ จำแนกเป็นรายข้อ	47
4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นเอกลักษณะงาน จำแนกเป็นรายข้อ	47
4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความสำคัญของงาน จำแนกเป็นรายข้อ	48
4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นอิสระในงาน จำแนกเป็นรายข้อ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน จำแนกเป็นรายข้อ	50
4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ	51
4-14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	52
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	57
ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	81
ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน	83
ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของคุณลักษณะงาน	85
ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของคุณลักษณะงาน โดยรวมและรายด้าน	87
ค-3 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของความตั้งใจคงอยู่ในงาน	87

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 แบบจำลองคุณลักษณะงาน	9
2-2 ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของศูนย์เฮอร์ราวัล	17
2-3 ร้อยละของบุคลากรที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2560	18
2-4 ร้อยละของยานพาหนะที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2560	19
2-5 ปริมาณการรับแจ้งเหตุ Call center สายด่วน 1646 ,1669 และ 1555 กด 4 ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2557 – 2560	20
2-6 จำนวนการออกปฏิบัติการ และจำนวนผู้ป่วยวิกฤตที่ขอรับบริการ ปีงบประมาณ 2556 - 2560	21
2-7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบในการบริหารงานที่สำคัญหลายประการ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และการบริหารจัดการที่ดี โดยปัจจัยทั้งหมดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การให้ไปสู่เป้าหมาย โดยหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์การสามารถดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ส่งผลให้องค์การคงอยู่ต่อไปได้นั่นก็คือ บุคลากร ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน นอกเหนือจากการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรที่ทำงานแล้ว รูปแบบงานที่ปฏิบัติหรือคุณลักษณะงานก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากในยุคปัจจุบันบุคลากรไม่ได้ตระหนักว่าการทำงานเป็นเพียงแค่การยังชีพเหมือนอย่างในอดีตแต่ในทางตรงกันข้ามบุคลากรกลับให้ความสำคัญกับรูปแบบของการทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง และมองว่าคุณลักษณะงานหรือรูปแบบของการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการเลือกหรือมองหางานที่จะทำ และให้งานนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ดังนั้นองค์การ หรือนักทรัพยากรมนุษย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฏจักร ระบบการบริหารจัดการ และการออกแบบการทำงานให้เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ จะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (วรพัชร, 2557) โดยองค์ประกอบของคุณลักษณะงานที่สำคัญ ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน และสร้างแบบจำลองคุณลักษณะงานขึ้นประกอบไปด้วย 5 มิติ คือ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน (Hackman and Oldham, 1980) เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุง และออกแบบงานให้เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถของบุคลากร เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะงานทั้ง 5 มิติข้างต้น ยกตัวอย่างเช่น งานที่ต้องใช้ความหลากหลายทางทักษะ ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างมาก จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกท้าทายต่อการทำงาน ยิ่งงานนั้นมีความสำคัญและส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น บุคลากรจะเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำมีความหมาย ตนเองมีความสำคัญต่องาน และองค์การ ในขณะที่เดียวกันการได้รับอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ได้ทำตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ รวมถึงได้ทราบถึงผลของงานที่ตนทำ จนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น และผลของงานเหล่านั้นยังก่อให้เกิดความสำเร็จต่อบุคลากรและองค์การด้วย จะยังทำให้

บุคลากรเกิดความรู้สึกมีคุณค่า พึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นตัวเสริมสร้างแรงจูงใจให้องค์กรมีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่ดี ทั้งยังเป็นแรงจูงใจบุคลากรให้ตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน ไม่ย้ายงาน ไม่ลาออกไปจากองค์กร สามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไปได้ (วันชัย, 2555) เพราะหากบุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และ รูปแบบของงานที่ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กรที่ได้กล่าวไว้ในเบื้องต้นแล้ว บุคลากรก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในงาน ขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กร นำไปสู่การลาออก เปลี่ยนงาน องค์กรขาดบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สร้างความเสียหายต่อองค์กรตามมาอย่างมากมาย

ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) เป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นองค์กรซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน และให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลางประสานงานและพัฒนาเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งในสถานการณ์ปกติและกรณีเกิดสาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัย และวินาศกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย ศึกษา วิจัย จัดทำสถิติข้อมูลและสารสนเทศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การบริหารจัดการด้านการเงินในระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) โดยหนึ่งในภารกิจที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการจัดทีมปฏิบัติการเพื่อออกไปให้บริการประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินทั้งในระดับสถานการณ์ปกติ รวมถึงสาธารณภัยและภัยพิบัติต่างๆ และยังเป็นศูนย์ประสานงานและสั่งการให้บริการช่วยเหลือประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินทั่วทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากภารกิจดังที่กล่าวมาองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านการแพทย์ฉุกเฉินจำนวนมากในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องตระหนัก และวางแผน และกำหนดกลยุทธ์นโยบายการบริหารที่มุ่งเน้นการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น การมีโครงสร้าง และแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เหมาะสมชัดเจน การให้สวัสดิการดูแลสุขภาพพยาบาล การเพิ่มค่าตอบแทน การให้เงินรางวัลประจำปี การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมดูงานเพื่อเป็นการพัฒนาให้บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับการทำงาน เป็นต้น เพื่อรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้คงอยู่ในงานต่อไปได้ในระยะยาวโดยจากสถานการณ์ในปัจจุบันพบว่าสถิติการออกปฏิบัติการเพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสถิติ 3 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 มีจำนวน

52,366 ครั้ง ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 62,549 ครั้ง และปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนถึง 72,011 ครั้ง (รายงานประจำปี ศูนย์เอดส์, 2560) ในขณะที่จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานกลุ่มดังกล่าวยังคงมีไม่มากนักเมื่อเทียบกับจำนวนการขอรับบริการ จึงส่งผลให้บุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานหนักมากขึ้น เกิดภาวะเครียด เหนื่อยล้า และเบื่อหน่ายจากการทำงาน และนำไปสู่การเปลี่ยนงาน ย้ายงาน และลาออกไปจากองค์กรในที่สุด

ดังนั้นจากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยมาเป็นประโยชน์สำหรับเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานทางด้านการแพทย์ฉุกเฉิน และบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในระบบฯ เพื่อให้ระบบมีกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภาระงาน และเพียงพอต่อความต้องการการขอรับบริการของประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic : EMT-B) และได้รับการขึ้นทะเบียนในระบบฯ จำนวน 443 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ 1 คือ คุณลักษณะงานของบุคลากร ประกอบด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

ตัวแปรที่ 2 คือ ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 คุณลักษณะงาน (Job Characteristic) หมายถึง รูปแบบของงานที่ปฏิบัติซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรัก สนองคดียุติต่อการทำงาน โดยคุณลักษณะงานแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.4.1.1 ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) หมายถึง บุคลากรปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย และต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

1.4.1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งงานนั้นสำเร็จและเห็นผลงานได้อย่างชัดเจน

1.4.1.3 ความสำคัญของงาน (Task Significant) หมายถึง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นส่งผลกระทบต่อองค์กร บุคลากรที่ปฏิบัติงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรง

1.4.1.4 ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง บุคลากรมีอิสระในการคิด และตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4.1.5 ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง บุคลากรสามารถทราบถึงผลของการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพจากงานที่ตนเองปฏิบัติ

1.4.2 ความตั้งใจคงอยู่ในงาน (Intention to Stay) หมายถึง การแสดงความรู้สึกรัก และทัศนคติของบุคลากรที่ต้องการจะปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน ย้ายงาน หรือลาออกจากงาน

1.4.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร หมายถึง ลูกจ้างของหน่วยงานที่เข้าร่วมเครือข่ายในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic : EMT-B) และได้รับการขึ้นทะเบียนในระบบฯ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการให้ความช่วยเหลือทางด้านการแพทย์ฉุกเฉิน แก่ผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่รับแจ้งเหตุ สั่งการ การปฏิบัติการเข้าถึงเพื่อให้ความช่วยเหลือ รักษา และการนำส่งโรงพยาบาล

1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย

1.5.1 ทราบถึงระดับคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปสนับสนุนให้องค์การที่บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกำหนด หรือออกแบบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมทั้งในด้านของ

ภารกิจปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกันเพื่อสร้างเสริมความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินของบุคลากรต่อไป

1.5.2 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานหากพบว่ามี ความสัมพันธ์กัน องค์การด้านการแพทย์ฉุกเฉินสามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนา ลักษณะการปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉินของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรซึ่งจะนำไปสู่การรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในงานด้านการ แพทย์ฉุกเฉินต่อไป และเกิดประโยชน์แก่องค์กรที่บริหารจัดการซึ่งการดำเนินงานมีความสำเร็จ และประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับการช่วยเหลือที่มีคุณภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้เสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน
- 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน
- 2.3 ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.6 ที่มาของสมมติฐาน
- 2.7 สมมติฐานการวิจัย

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน

2.1.1 ความหมายของคุณลักษณะงาน

Lawler (1973 อ้างใน Hackman และคณะ, 1977) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่มีต่องาน

Nalson and Quick (1977) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นกรอบความคิดเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ ความเหมาะสมระหว่างคนกับงานผ่านทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติของงานตามลำดับขั้นทางจิตวิทยาที่สำคัญภายในบุคคล

Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า ว่าคุณลักษณะงานเป็นการออกแบบงานที่เน้นคุณลักษณะงานที่เป็นงานหลักๆ ของพนักงาน ซึ่งสามารถที่จะทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

Greenberg and Baron (1986) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างานซึ่งเน้นมิติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการป้อนกลับจากการทำงาน ซึ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน และสำหรับองค์กร เช่น ลดการลาออก

Schultz and Schultz (1998) กล่าวว่า ทฤษฎีคุณลักษณะงานเป็นทฤษฎีของแรงจูงใจซึ่งแสดงถึงคุณลักษณะงานเฉพาะที่นำไปสู่เงื่อนไขทางจิตวิทยา ถ้าพนักงานมีความต้องการเจริญเติบโตสูงจะนำไปสู่การเพิ่มแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ

ชลดา (2552) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นการออกแบบงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล ทำให้ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อองค์การ

แอนอริยา (2552) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของผู้ทำงานที่มีต่องานที่ทำงานซึ่ง เป็นความรู้สึกจากการได้รับ การตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจจากปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

ทิพย์สุคนธ์ (2556) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ออกแบบเพื่อให้บุคคลเกิดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

วิมลรัตน์ (2557) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่มีความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะความรู้ ความสามารถหลายด้าน เป็นงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ เป็นงานที่มีความสำคัญ และมีคุณค่า มีอิสระในการปฏิบัติงาน และได้รับผลสะท้อนกลับของงาน

จากความหมายของคุณลักษณะงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบของงานที่ปฏิบัติซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึก ทัศนคติที่ดีต่องาน

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอการจัดรูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐาน ในการที่จะทำให้อุคนคนมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มี 3 สถานะ คือ

1. การรับรู้คุณค่าของงาน (Experienced Meaningfulness of the Work) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่องานที่ตนทำว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่า มีประโยชน์และคุ้มค่าต่อการลงแรงทำมากน้อยเพียงใด ถ้าบุคคลเห็นว่างานที่เขาทำสำเร็จเป็นเรื่องราวไรสาระ จะไม่เกิดการพัฒนาของแรงจูงใจภายใน แม้ว่าบุคคลนั้นจะรับผิดชอบงานนั้นเพียงคนเดียว และได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับงานที่ทำมากมาย

2. การรับรู้ด้านความรับผิดชอบของงาน (Experienced Responsibility) หมายถึง ระดับความรู้สึกรับผิดชอบและยอมรับผลของงานที่ตนทำของพนักงาน เป็นความเชื่อที่ว่าพนักงาน ทั้งหญิงและชายมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำ ถ้าบุคคลเชื่อว่าคุณภาพของงานที่ทำสำเร็จลง ขึ้นกับปัจจัยภายนอกมากกว่าความคิดริเริ่มหรือความสามารถของตนเอง บุคคลนั้นก็จะไม่รู้สึก ภาวะภูมิใจเมื่องานนั้นสำเร็จ หรือรู้สึกผิดหวังเมื่องานนั้นล้มเหลว

3. ความรู้ในผลของงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ และเข้าใจของพนักงานต่องานที่ตนทำว่ามีประสิทธิผลเพียงใด ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่เคยรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนดีหรือไม่ดีก็จะทำให้ไม่มีพื้นฐานความรู้สึที่ดี เมื่องานได้ผลดี หรือรู้สึกไม่มีความสุขเมื่อผลงานไม่ดี

เมื่อสภาวะ ทั้ง 3 เกิดขึ้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานสูง (High internal motivation) มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง (High quality work performance) เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง (High satisfaction with the work) และมีการขาดงานและการลาออกจากงานต่ำ (Low absenteeism and turn over) ซึ่ง Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น กับบุคคล คือ ความสามารถของบุคคล และผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) ประกอบด้วย 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) หมายถึง งานที่ต้องใช้ทักษะต่างๆ และกิจกรรมหลากหลายในการทำงานให้สำเร็จ โดยต้องใช้ความรู้และสติปัญญาที่แตกต่างกันความหลากหลายของทักษะจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึท้าทายและสนุกในการทำงาน เมื่องานต้องการบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมซึ่งท้าทายหรือเสริมทักษะและความสามารถของเขานั้นนั่นก็จะเป็นงานที่มีความหมายยิ่งงานนั้นนำไปสู่ทักษะต่างๆ ได้มากเท่าใดงานนั้นจะมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากเท่านั้น

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง กระบวนการในการทำงานที่พนักงานได้รับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น หรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ ถ้าพนักงานต้องควบคุมผลิตผลทั้งหมดหรือจัดเตรียมการบริการทั้งหมดพนักงานจะรู้สึกว่างานนั้นมีความหมายมากกว่าให้เขารับผิดชอบเพียงส่วนเล็กๆ ของงานทั้งหมดแม้ว่าระดับของทักษะที่ต้องใช้ในงานทั้งสองจะเหมือนกัน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตตนเองหรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร ความสำคัญของภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึแห่งความสำเร็จให้กับพนักงาน และผลของงานที่ตนทำอยู่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น ก็จะเกิดความรู้สึว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมายทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความหมายของงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่า ความสำเร็จของงานที่ ตนทำจะกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของผู้อื่น หรือเมื่อเรารู้ว่าสิ่งที่เราทำจะมีผลต่อความสุข สุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้อื่น โดยเราจะรู้สึกเป็นห่วงงานมากกว่างานซึ่งไม่สัมพันธ์กับชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อื่น

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ความมีอิสระของบุคคลในการกำหนดขั้นตอนหรือวางแผนตารางในการทำงานนั้นให้บรรลุผล และการมีอิสระในการทำงาน เมื่องานมีความ

เป็นอิสระ ผลของงานจะถูกมองจากผู้ทำงานว่าขึ้นอยู่กับความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจของเขามากกว่าขึ้นอยู่กับความเพียงพอของเครื่องมือหรือคู่มือ กระบวนการทำงานในสถานการณ์นี้บุคคลจะรู้สึกได้รับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงานที่ทำอย่างมาก

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลของการทำงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของงานนั้นคนส่วนใหญ่จะได้รับจากงานมากกว่าได้จากบุคคลอื่น แต่ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่นจะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการรับรู้ของเขาต่อผลของงานที่เขาทำ

โดยจากแนวคิดที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถอธิบายเป็นแผนภาพ แบบจำลองของคุณลักษณะงานได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 – 1 แบบจำลองคุณลักษณะงาน

ที่มา : Hackman and Oldham (1980 อ้างถึงใน ศิริกาญจนา, 2549)

อิทธิพลจากคุณลักษณะงานของงานจะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทั้งสาม และสภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ซึ่ง Hackman and Oldham ได้นำแนวคิด

ในเรื่องคุณลักษณะงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจนี้จะใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivation Potential Score : MPS) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{คะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ} = \frac{(ก + ข + ค) \times ง \times จ}{3}$$

หมายเหตุ ก = ความหลากหลายทางทักษะ ข = ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน

ค = ความสำคัญของงาน ง = ความเป็นอิสระในงาน

จ = ผลสะท้อนกลับจากงาน

ค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจที่คำนวณได้ จะแสดงถึงระดับความมากน้อยของคุณลักษณะงานโดยรวมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และยังสามารถใช้วัดความพึงพอใจของบุคคลได้อีกด้วย ทั้งนี้คะแนนของปัจจัยที่เป็นแกนทั้ง 5 ด้านของงานได้มาจากการให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นผู้ตอบแบบสำรวจมาตรฐาน ที่เรียกว่า แบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) หรือที่เรียกย่อว่า JDS จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากแบบสำรวจดังกล่าวในแต่ละปัจจัยนำไปแทนค่าสูตรด้านบนข้างต้นจะสรุปได้ว่างานใดที่ MPS สูง จะหมายความว่างานนั้นมีศักยภาพที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงานที่มีค่าคะแนน MPS ต่ำกว่า และจากสูตรคะแนนศักยภาพแรงจูงใจ สามารถอธิบายได้ว่าคะแนนศักยภาพแรงจูงใจมีค่าเท่ากับค่าเฉลี่ยของความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน คูณด้วยความเป็นอิสระในการทำงาน และคูณด้วยการได้รับข้อมูลการป้อนกลับจะให้ค่าน้ำหนักคะแนนมากกว่าปัจจัย 3 ตัวแรก เนื่องจากถ้าคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน หรือความสำคัญของงาน ตัวใดตัวหนึ่งต่ำ คุณลักษณะอื่นที่เหลือจะก่อให้เกิดการรับรู้ในคุณค่าของงานที่แทนกันได้ นอกจากนี้ถ้าลักษณะงานนั้นมีความหลากหลายของทักษะในระดับต่ำ แต่พนักงานจะยังคงมีแรงจูงใจในการทำงาน ถ้ามีความเป็นอิสระในการทำงานและได้รับข้อมูลป้อนกลับในระดับที่สูง

จากแบบจำลองของ Hackman and Oldham จะเห็นว่าคุณลักษณะงานที่มีความเหมาะสม จะเสริมสร้างแรงจูงในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร และยังช่วยให้พนักงานมีประสบการณ์ที่ดีจากการทำงาน หากพนักงานมีประสบการณ์ที่ดีและมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว พนักงานก็น่าจะมีใจผูกพันกับงานที่ปฏิบัติ และตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานนั้นๆ ไม่ลาออกไปจากองค์กร

Fried and Ferris (1987 อ้างถึงใน Spector, 1996) ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham และความพึงพอใจจากการศึกษาความสัมพันธ์ของมิติแห่งคุณลักษณะงาน

และความพึงพอใจในงานของ Fried and Ferris ได้แสดงถึงรูปแบบของคุณลักษณะงานทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย (Skill variety) หมายถึง ความหลากหลายของกิจกรรมทักษะและความสามารถพิเศษในการทำงาน
2. งานที่มีความโดดเด่น (Task identity) หมายถึง งานที่ถูกจ้างทำบางส่วนหรือทำทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ และได้ผลลัพธ์ที่เด่นชัด
3. งานที่มีความสำคัญ (Task significance) หมายถึง งานที่มีผลกระทบอย่างมากต่อบุคคลอื่น
4. งานที่มีความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง งานที่มีอิสระในการทำงานตามที่ตนเห็นว่าเหมาะสม
5. งานที่มีข้อมูลย้อนกลับ (Job feedback) หมายถึง ข้อบ่งบอกที่ชัดเจนเมื่อลูกจ้างทำงานของเขาได้ถูกต้อง
6. ขอบเขตของงาน (Job scope) หมายถึง ความซับซ้อนของงานทั้งหมดการรวมกันของคุณลักษณะงานทั้ง 5 มิติ

ในการศึกษาวิจัยคุณลักษณะงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Hackman and Oldham โดยวัดจากความรู้สึก และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ที่ได้รับการของรางวัลและจิตใจจากองค์ประกอบของคุณลักษณะของงานทั้ง 5 มิติ อันได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

2.2.1 ความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Turner (1972 อ้างถึงใน วรณี, 2556) ได้กล่าวถึง การคงอยู่ในองค์การว่าหมายถึง การยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกรักและปฏิบัติงานอยู่กับองค์การนั้นเป็นเวลานาน

Price and Mueller (1981) ได้ให้คำจำกัดความของความตั้งใจคงอยู่ในงานว่า หมายถึง การคาดคะเนความเป็นไปได้ของสมาชิกที่จะอยู่ในองค์การนั้นต่อไปเป็นการรับรู้ส่วนบุคคลมิใช่พฤติกรรมการแสดงออก สามารถประเมินได้จากระยะเวลาที่วางแผนจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นต่อไป

Fisher, Hinson and Deets (1994) ได้ให้ความหมายถึงความตั้งใจคงอยู่ในงานว่าเป็นการวางแผนที่จะทำงานอยู่ในองค์การนั้นต่อไปมากกว่า 3 ปี

วรารัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในงานว่า หมายถึง ความต้องการของบุคคลในการที่จะทำงานต่อไปในหน่วยงานภายในระยะเวลา 1 ปี โดยที่บุคคลนั้นไม่ได้ถูกบังคับจากใครเกิดจากความประสงค์ของบุคคลเองในอนาคตที่ไม่ต้องการย้ายสถานที่ทำงาน

ปรีดา (2556) ได้สรุปความตั้งใจคงอยู่ในงานว่าหมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจส่วนบุคคลในการที่จะทำงานต่อไปในองค์การด้วยความสมัครใจไม่ต้องการย้ายสถานที่ทำงานในอนาคต

นิตยา (2556) ได้สรุปความตั้งใจคงอยู่ในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงเจตนาที่จะยังคงทำงานอยู่ในองค์การด้วยความตั้งใจโดยไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน

กิงกาญจน์ (2559) กล่าวว่า ความตั้งใจคงอยู่ในงาน (Intention to stay) หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการที่จะทำงานต่อไปในองค์การด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้เกิดจากการบังคับของบุคคลอื่นและไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานในอนาคต

จากความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การแสดงความรู้สึก และทัศนคติของบุคลากรที่ตั้งใจจะปฏิบัติงานในองค์การระยะยาวไม่ต่ำกว่า 1 ปี และไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน ย้ายงาน และลาออกจากงาน

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Price and Mueller (1981 อ้างถึงใน ปภาวิทัต, 2557) เป็นผู้ศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานพบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นระดับความชอบของบุคลากรที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติสามารถวัดได้จากความชอบหรือความไม่ชอบต่องานที่เขาปฏิบัติความพึงพอใจในงานเป็นระดับเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติประกอบด้วยลักษณะงาน การได้รับการนิเทศการได้รับการสนับสนุนซึ่งความพึงพอใจในงานจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์การ โดยรู้สึกว่าการงานนั้นท้าทายความสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นและสนุกกับงาน แต่ถ้าบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงานก็จะทำให้มีพฤติกรรมแสดงออกโดยเกิดความรู้สึกเบื่องาน ไม่สนใจงานและรู้สึกไม่ชอบเมื่อรู้ว่าจะต้องปฏิบัติงาน

2. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalism) แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นวิชาชีพมีวิวัฒนาการมาเป็นเรื่อยๆ ซึ่งความเป็นวิชาชีพเป็นระดับการปฏิบัติงานที่มีกฎเกณฑ์ตามคุณลักษณะของวิชาชีพตามมาตรฐานสากล Price and Mueller (1986) กล่าวว่าความเป็นวิชาชีพจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ถ้าบุคคลที่มีความเป็นวิชาชีพสูง จะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถจะส่งผลทำให้มีทางเลือกในการปฏิบัติงานมากกว่า ถ้าองค์การมีการบริหารงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการก็อาจทำให้บุคลากรที่มีความเป็นวิชาชีพสูงพยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง เช่น ลาออก

โอนย้าย หรือย้ายงานไปปฏิบัติงาน ในหน่วยงานอื่นที่ดีกว่า เป็นเหตุให้ความตั้งใจที่จะอยู่ในงานนั้นลดน้อยลง

3. การได้รับการฝึกอบรม (Generalized Training) เป็นระดับความรู้และทักษะของบุคลากรแต่ละคนที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาทำให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงก็จะได้รับการฝึกอบรมมากกว่า ประกอบกับลักษณะการปฏิบัติงานต้องอาศัยความรู้และทักษะในเฉพาะแต่ละงานทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมซึ่งจะมีผลต่อความสามารถของบุคลากรในการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรกล่าวคือ ถ้าได้รับการฝึกอบรมในระดับที่สูงขึ้นจะทำให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นแต่จะมีความตั้งใจที่จะอยู่ในงานมีระยะเวลาลดลงนอกจากนั้นอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนงานทั้งนี้เนื่องจากการที่บุคลากรมีความรู้สูงขึ้นโอกาสในการเลือกงานจึงมีมากขึ้น

4. ความรับผิดชอบต่อเครือญาติ (Kinship Responsibility) เป็นภาระรับผิดชอบของบุคคลที่มีต่อครอบครัว และเครือญาติในท้องถิ่นที่เขาปฏิบัติงานอยู่ซึ่งบุคลากรจะให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อครอบครัวและเครือญาติในท้องถิ่นที่เขาปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันหรือเคยปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างที่สำคัญ เช่น การเจ็บป่วยของบิดา มารดาและญาติพี่น้อง ทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือถ้าหากมีความจำเป็นต้องอยู่ปฏิบัติงานไม่สามารถหยุดงานได้ก็จะมอบหมายให้ผู้ที่ไว้วางใจหรือสนิทสนมไปดูแลครอบครัวและเครือญาติแทนความรับผิดชอบต่อครอบครัวและเครือญาติจึงทำให้บุคลากรต้องอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป นอกจากนั้นการย้ายสถานศึกษาของบุตรก็มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นเช่นกัน

Taunton, Krampitz, & Wood (1989) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นรูปแบบทางทฤษฎีเรื่องของการคงอยู่ (Theory model retention) ไว้ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคลากร (Employee characteristics) ได้แก่ ปัจจัยอันเกิดจากตัวบุคลากรเอง เช่น โอกาสที่จะได้ไปทำงานในองค์กรอื่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พื้นฐานการศึกษาและภาระครอบครัว

2. ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (Task requirement) ได้แก่ ปัจจัยอันเกิดจากลักษณะงาน เช่น การปฏิบัติงานประจำ การมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร

3. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational characteristics) ได้แก่ ปัจจัยจากองค์กร เช่น การได้รับค่าตอบแทน การได้รับความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

4. ปัจจัยด้านผู้บริหาร (Manager characteristics) ได้แก่ ปัจจัยอันเกิดจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานในองค์กร เช่น แรงจูงใจในการบริหาร อำนาจอิทธิพลแบบของภาวะผู้นำ

Cowin and Hengstberger (2004 อ้างถึงใน ปรีดา, 2556) อาจารย์สาขาวิชาการพยาบาล จากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการคงอยู่ในงานของพยาบาลที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาและเข้ามาทำงานใหม่ในออสเตรเลีย โดยการศึกษานี้ได้ทำภายหลังจากที่นักเรียนพยาบาลจบการศึกษาประมาณครึ่งปีในการเพิ่มการคงอยู่นานของพยาบาล ด้วยการสร้างสักรูปแห่งตน (Self Concept) ซึ่งเป็นความคิดรวบยอดของบุคคลแต่ละคนในการเปรียบเทียบกับ การรับรู้ความเป็นจริง ซึ่งมีผลต่อการแสดงออก อารมณ์และพฤติกรรม Cowin and Hengstberger ได้เสนอในงานวิจัยของเขาว่า ปัญหาที่มีผลต่อสักรูปแห่งตน (Self Concept) ของพยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มทำงานได้แก่

- 1 Reality shock คือแรงกดดันและหรือความเครียดจากการรับรู้ความเป็นจริง
- 2 work readiness คือความพร้อมในการทำงานของผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่
- 3 interpersonal Conflict คือความขัดแย้งระหว่างบุคคล

Cowin and Hengstberger จึงได้ออกแบบวิธีการที่จะเพิ่มการคงอยู่ในงานของพยาบาลด้วยการสร้างและพัฒนาสักรูปแห่งตน (Self Concept) โดยมีองค์ประกอบในการพัฒนา ดังนี้

1. Share คือ การดูแล และแสดงความห่วงใย
2. Staff relation คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
3. Communication คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล
4. Knowledge คือ การให้องค์ความรู้
5. Leadership คือ การแสดงบทบาทการเป็นผู้นำของหัวหน้างาน

Cowin and Hengstberger (2004 อ้างถึงใน ปรีดา, 2556) ได้พัฒนาแบบทดสอบวัดความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลที่มีชื่อว่า The nurse retention index (NRI) ซึ่งใช้วัดแนวคิดและทัศนคติของแผนและความตั้งใจคงอยู่ในงาน ซึ่งตัวอย่างข้อคำถาม มีดังนี้

- เป็นความตั้งใจของฉันที่ยังคงทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไปในอนาคต
- ฉันต้องการจะทำงานในบริษัทนี้ต่อไปให้นานเท่าที่จะทำได้
- เร็วๆนี้ ฉันมีแผนจะลาออกจากบริษัทนี้
- ฉันมีความคาดหวังจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในที่ทำงานเดิม
- แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือ คือ การทำงานในบริษัทนี้ต่อไปเท่าที่จะทำได้
- ฉันกำลังมองหาอื่น เพื่อออกจากการทำงานในบริษัทนี้
- ฉันอยู่ระหว่างทำเรื่องเพื่อขอลาออกหรือย้ายที่ทำงาน
- หากมีทางเลือกฉันจะประกอบอาชีพอื่นที่ไม่ใช่อาชีพปัจจุบัน
- ฉันเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของฉันเอง

- ฉันไม่รู้สึกรู้ว่าการทำงานบริษัทนี้ เป็นการผูกมัดตนเอง
- ฉันมีความสุขที่ได้ทำงานบริษัทนี้
- ฉันภูมิใจเมื่อบอกคนอื่นว่าฉันทำงานบริษัทนี้

โดยผลการศึกษาของ Cowin and Hengstberger พบว่า การพัฒนาความคิดและการมุ่งมั่นสร้างสิ่งกับแห่งตนของแต่ละบุคคลสามารถทำให้พยาบาลที่เพิ่งเข้ามาร่วมงานในองค์กรมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน และมีแผนที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคตอีกด้วย ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานตามแนวคิดของ Cowin and Hengstberger

2.3 ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

2.3.1 การบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ฉณพศ (2557) ได้อธิบายถึงการบริการจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานครว่า เกิดจากการรวมกันของเครือข่าย 3 เครือข่าย ทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1. เครือข่ายศูนย์เรนทร กระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบกรณีผู้ป่วยอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. เครือข่ายหน่วยแพทย์กู้ชีวิต สำนักงานแพทย์ รับผิดชอบกรณีผู้ป่วยอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. เครือข่ายศูนย์เอราวัณ สำนักงานแพทย์ รับผิดชอบกรณีผู้ป่วยอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการรวมเป็นเครือข่ายเดียวกันในนามศูนย์เอราวัณ ซึ่งมีโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลเอกชน และมูลนิธิกุ๊กยต่างๆ เข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการปฏิบัติการ โดยแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบออกเป็น 9 พื้นที่

การดำเนินการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักงานแพทย์ มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุ ประสาน และสั่งการการปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 1646 และ 1669 รวมทั้งเครือข่ายวิทยุของศูนย์เอราวัณ การดำเนินงานมีลักษณะเป็นเครือข่าย ได้รับความร่วมมือจากโรงพยาบาลในสังกัดต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โรงพยาบาลเอกชน และมูลนิธิต่างๆ ในการดำเนินงานด้านระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 9 โซนพื้นที่ มีโรงพยาบาลที่เป็นแม่โซน ดูแลบริหารจัดการโรงพยาบาลที่เป็นเครือข่าย ดังนี้

โซนที่ 1 คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

โซนที่ 2 โรงพยาบาลกลาง

โซนที่ 3 โรงพยาบาลตากสิน

โซนที่ 4 โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

โซนที่ 5 โรงพยาบาลเลิดสิน

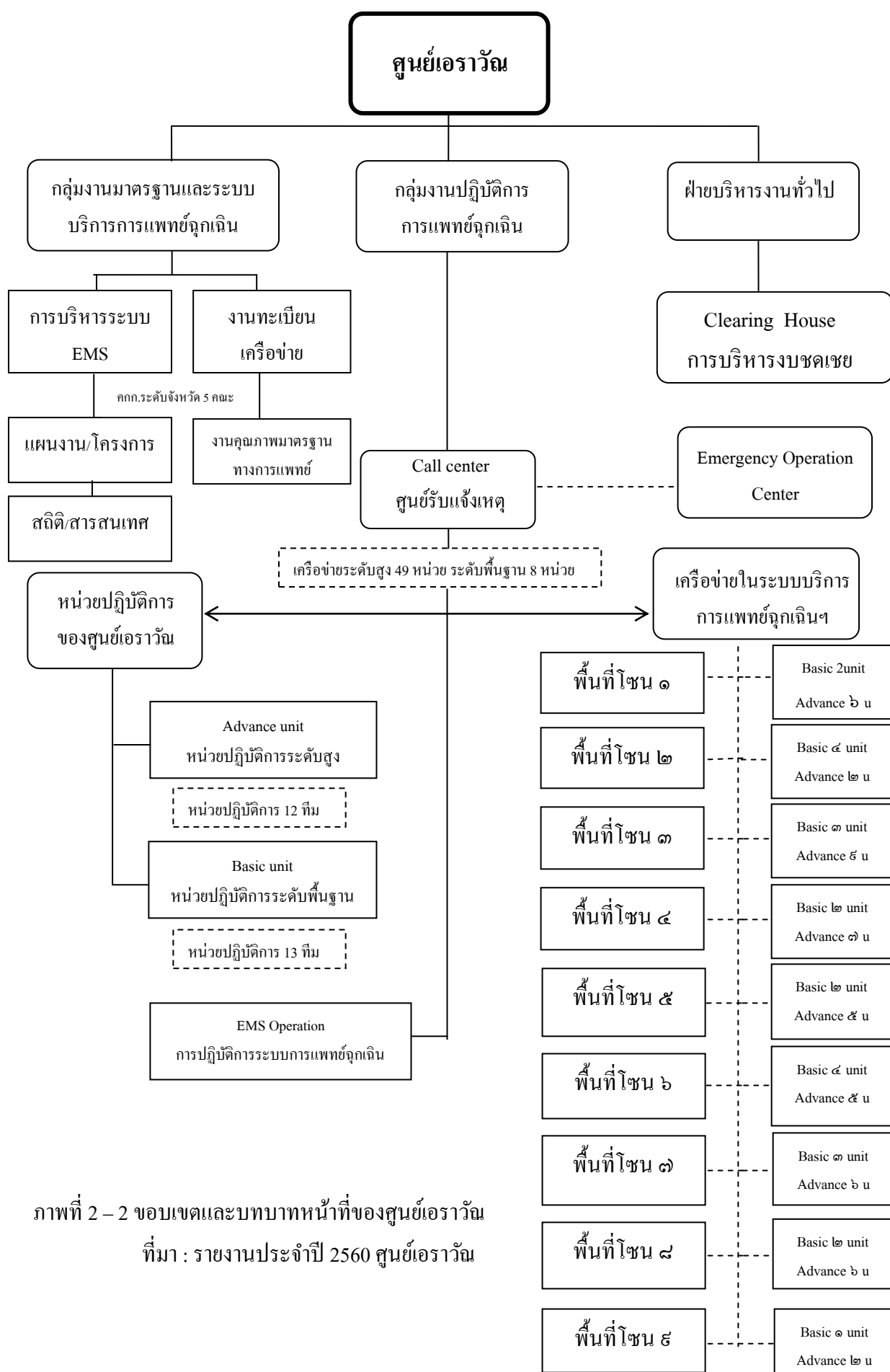
โซนที่ 6 โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

โซนที่ 7 โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

โซนที่ 8 โรงพยาบาลราชวิถี

โซนที่ 9 โรงพยาบาลตำรวจ

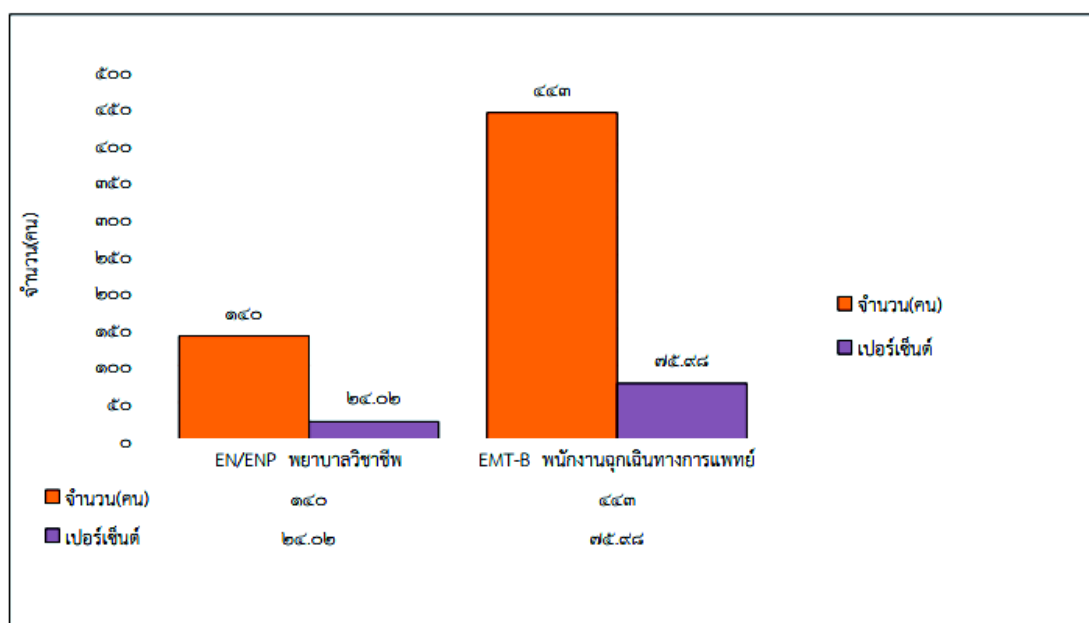
โดยสรุป ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เป็นการให้บริการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ด้วยระบบเครือข่ายร่วมปฏิบัติการในการปฏิบัติการ ซึ่งประกอบไปด้วยโรงพยาบาลของรัฐบาล โรงพยาบาลเอกชน และองค์กรสาธารณประโยชน์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เข้าร่วมเครือข่ายการปฏิบัติการฉุกเฉินทางการแพทย์ เพื่อให้บริการและให้ความช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับบริการที่มีคุณภาพ เหมาะสม ดังรูปภาพที่ 2 - 2 จะเห็นได้ว่า ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) มีขอบเขตและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมเครือข่ายในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุ ส่งการ ปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉินตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน และพัฒนาเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัย และวินาศกรรม รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย รวมทั้งพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อช่วยเหลือและให้การรักษายาบาลแก่ผู้เจ็บป่วยที่มีประสิทธิภาพ (ฉันทวดี, 2560)



2.3.2 ทรัพยากรในระบบการแพทย์ฉุกเฉินศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)

จากข้อมูลรายงานประจำปี 2560 ทรัพยากรในระบบการแพทย์ฉุกเฉินศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) แบ่งเป็น

2.3.2.1 บุคลากรทางการแพทย์ที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครของศูนย์เอราวัณ ประจำปีงบประมาณ 2560 จากสถิติพบว่าร้อยละบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้ขึ้นทะเบียนปฏิบัติการในระบบการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ในช่วงปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนพนักงานงานฉุกเฉินการแพทย์ มี 443 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.98 และ ลำดับถัดมา คือ พยาบาลวิชาชีพ มีจำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.02 ตามลำดับ ดังภาพที่ 2 - 3

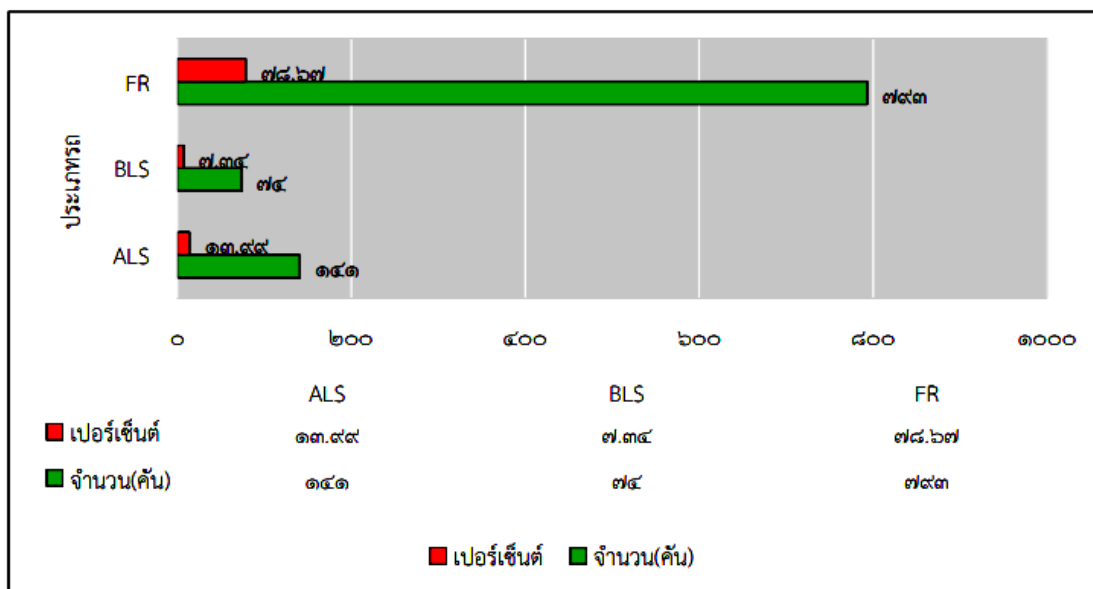


ภาพที่ 2 - 3 ร้อยละของบุคลากรที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2560 ที่มา : รายงานประจำปี 2560 ศูนย์เอราวัณ

2.3.2.2 ข้อมูลยานพาหนะที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ของการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (ศูนย์เอราวัณ) ปีงบประมาณ 2560

ข้อมูลยานพาหนะซึ่งได้แก่รถบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่าจำนวนรถปฏิบัติการระดับ First Responder (FR) จำนวน 793 คัน คิดเป็นร้อยละ 78.67 เป็นรถจากมูลนิธิที่ได้ขึ้นทะเบียนกับทางศูนย์เอราวัณ รองลงมาคือ รถปฏิบัติการระดับสูง Advanced Life Support (ALS)

จำนวน 141 คัน คิดเป็นร้อยละ 13.99 และ ลำดับสุดท้ายคือรถปฏิบัติการระดับมาตรฐาน Basic Life Support (BLS) จำนวน 74 คัน คิดเป็นร้อยละ 7.34 คัน ดังภาพที่ 2 – 4

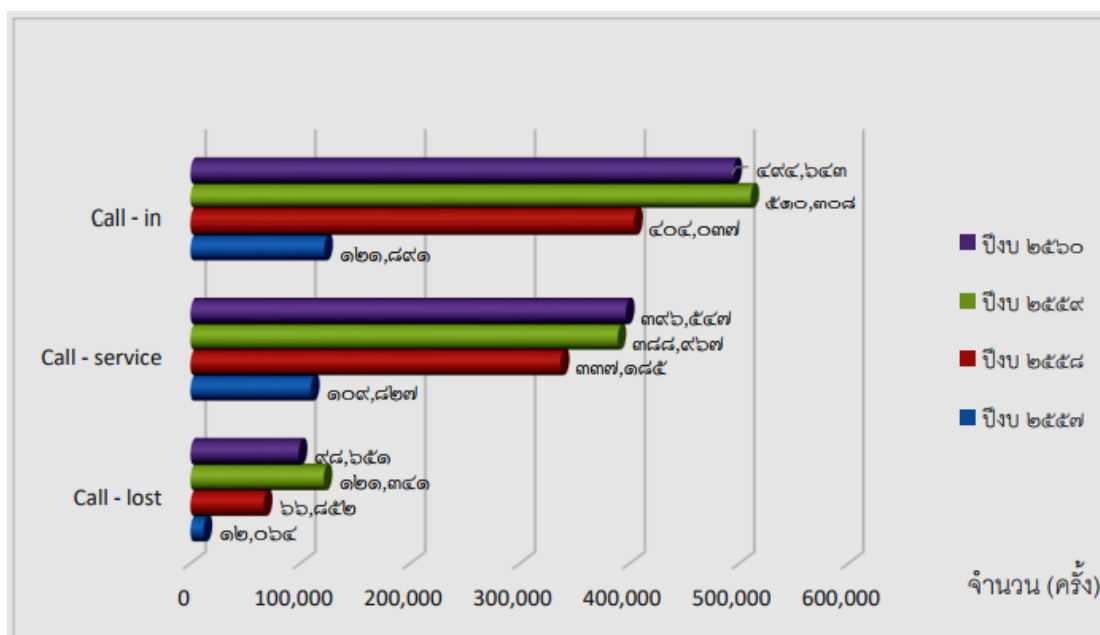


ภาพที่ 2 – 4 ร้อยละของยานพาหนะที่ขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครปีงบประมาณ 2560 ที่มา : รายงานประจำปี 2560 ศูนย์เอราวัณ

2.3.3 การดำเนินงานการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

2.3.3.1 สถิติการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุ สั่งการ และประสานงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ได้ดำเนินงานตามนโยบายของสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร โดยเพิ่มศักยภาพในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ร่วมกับการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างมีระบบ ซึ่งในปัจจุบันความต้องการการบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความต้องการมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด ทำให้การเข้าถึงเพื่อช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยของทีมผู้ปฏิบัติการอาจเกิดความล่าช้าซึ่งเสี่ยงต่อการรอดชีวิตของผู้เจ็บป่วย ทางศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ได้พยายามพัฒนาคุณภาพ และเพิ่มศักยภาพในการบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากลเพื่อรองรับความต้องการที่มากขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลสถิติแสดงปริมาณการรับแจ้งเหตุ Call Center สายด่วน 1646 , 1669 , 1555 กด 4 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 – 2560 พบว่า ในปี 2560 มีสายโทรเข้า (Call in) ทั้งสิ้นจำนวน 494,643 ครั้ง โดยจำแนกเป็นสายที่ได้รับบริการ (Call service) จำนวน 396,547 ครั้ง และเป็นสายที่ไม่ได้รับบริการ (Call lost) จำนวน 121,241 ครั้ง ดังภาพที่ 2 – 5



ภาพที่ 2 – 5 ปริมาณการรับแจ้งเหตุ Call center สายด่วน 1646 ,1669 และ 1555 กด 4 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 – 2560 ที่มา : รายงานประจำปี 2560 ศูนย์เอร์วาน

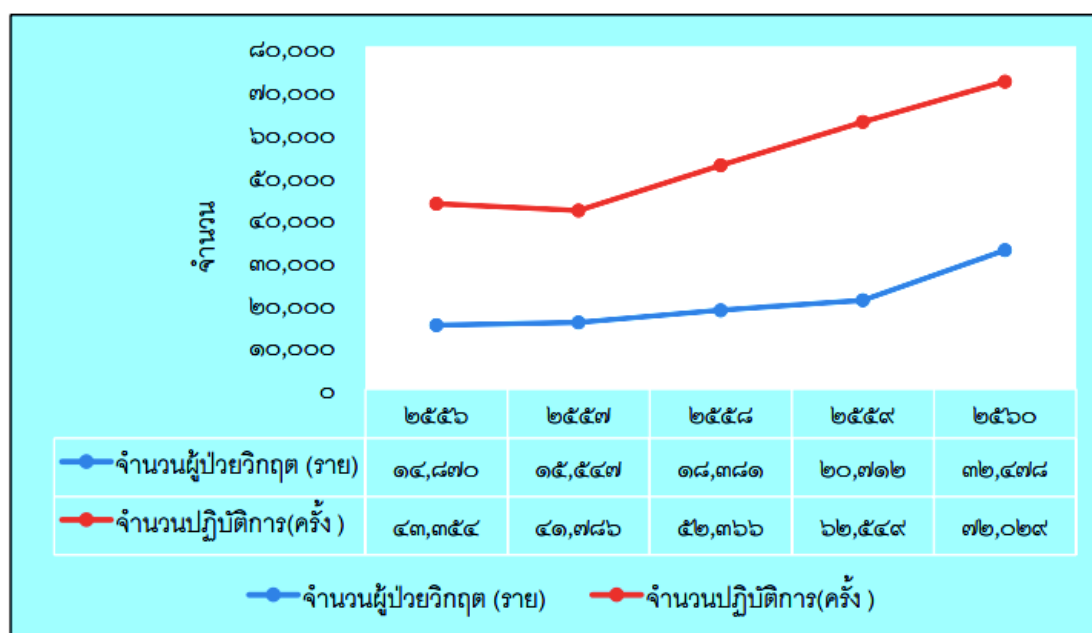
หมายเหตุ Call in หมายถึง จำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด

Call lost หมายถึง จำนวนสายที่โทรเข้าแต่ไม่ได้รับบริการ (สายหลุด, ไม่รอรับบริการ, สายก่อกวน)

Call Service หมายถึง จำนวนสายที่ได้รับบริการ

2.3.3.2 สถิติการออกปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากสถิติปริมาณการรับแจ้งเหตุ และการเรียกใช้บริการผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1646,1669 และ 1555 กด 4 ที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้จำนวนการออกปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยวิกฤตฉุกเฉินมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน โดยจากสถิติการออกปฏิบัติการ 5 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 การออกปฏิบัติการ จำนวน 43,354 ครั้ง จำแนกเป็นผู้ป่วยวิกฤต 14,870 ราย ปีงบประมาณ 2557 จำนวน 41,786 ครั้ง จำแนกเป็นผู้ป่วยวิกฤต 15,547 ราย ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 52,366 ครั้ง จำแนกเป็นผู้ป่วยวิกฤต 18,381 ราย ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 62,549 จำแนกเป็นผู้ป่วยวิกฤต 20,712 รายและปีงบประมาณ 2560 จำนวนถึง 72,029 ครั้ง จำแนกเป็นผู้ป่วยวิกฤต 32,478 ราย ดังภาพที่ 2 – 6



ภาพที่ 2-6 จำนวนการออกปฏิบัติการ และจำนวนผู้ป่วยวิกฤตที่ขอรับบริการ ปีงบประมาณ 2556 - 2560
ที่มา : รายงานประจำปี 2560 ศูนย์เอดส์

2.3.4 การพัฒนาบุคลากรและการเผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ฉุกเฉิน

ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินงานทั้งด้านวิชาการและการออก ให้ ความรู้กับข้าราชการ บุคลากรกรุงเทพมหานคร บุคลากรในเครือข่ายระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป โดยมีการจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ (รายงานประจำปี 2560) ดังนี้

1. หลักสูตรพนักงานฉุกเฉินการแพทย์
2. หลักสูตรฟื้นฟูวิชาการพนักงานฉุกเฉินการแพทย์
3. หลักสูตรการแพทย์ฉุกเฉินการแพทย์ฉุกเฉินชุมชน
4. หลักสูตรอบรมวิทยากรช่วยอบรมหลักสูตรพนักงานฉุกเฉินการแพทย์
5. หลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการใน โรงพยาบาลเพื่อ รับสถานการณ์ฉุกเฉิน
6. อบรมโครงการขับขี้อุดภัย
7. อบรมโครงการ 707 HERO กทม.พลีชีพกู้ชีพ พื้นที่ชิน
8. โครงการสัมมนาเพื่อพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
9. การประชุมเชิงปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

Schjodet (2009) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงานทางด้านธุรกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน ความหลากหลายทางทักษะ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านธุรกิจได้

Chen and Chiu (2009) ศึกษาเรื่อง บทบาทของตัวแปรคั่นกลางความเกี่ยวข้องในงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานจาก 7 องค์กรในประเทศไทยได้หวั่น พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน

ชลดา (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง 2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลในกลุ่มกองงานพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้การพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งจำนวน 145 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. พยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งมีระดับคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การอยู่ในระดับสูง ปานกลางและสูง ตามลำดับ 2. คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริไล (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 287 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับสูง 2. ลักษณะงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .29$ และ $.16$ ตามลำดับ)

อภิศักดิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน และลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ตรีโอเทค จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน และลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ปิยาภรณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน 2. ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยสาขาส่งออกพลโยธินภายใต้สายงานบริหารความเสี่ยง จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความชัดเจนของงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดสามอันดับคือ ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมดูงานสัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ 2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะมีความผูกพันกับองค์กรมากที่สุด 3 อันดับ คือ อันดับหนึ่ง ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกสิกรไทย ท่านมีความรู้สึกว่าจะเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของท่าน และท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณธนาคารกสิกรไทย ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้ธนาคารก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ตามลำดับ ซึ่งโดยรวมแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีระดับความผูกพันของพนักงานมากที่สุด 3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกหรือในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.47** มีค่าเป็นบวก ซึ่งบอกถึงขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ในทางเดียวกันแปลผลได้ว่า การที่พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้นส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นด้วย

กฤตภัก (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคม การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีรวมถึงอิทธิพลของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีจำนวน 202 คน ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การช่วงเรียนรู้และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 5.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นารัตต์ดา (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร (4) เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณลักษณะงานและการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร จำนวน 71 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณลักษณะงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความสำคัญของงาน ($\bar{x} = 4.43$) ด้านความหลากหลายของงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ($\bar{x} = 4.14$) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน ($\bar{x} = 4.06$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความเป็นอิสระของงาน ($\bar{x} = 3.26$) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ($\bar{x} = 3.24$) ตามลำดับ 2. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์การ ($\bar{x} = 4.33$) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่ที่จะเป็น

สมาชิกขององค์กร ($\bar{x} = 4.23$) และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 3.77$) ตามลำดับ 3. เปรียบเทียบคุณลักษณะงานของข้าราชการสาละยุดิธรรมในจังหวัด สกลนครจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกัน 4. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาละยุดิธรรมในจังหวัดสกลนครจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกัน 5. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาละยุดิธรรมในจังหวัดสกลนครอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .941$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความตั้งใจอยู่ในงาน

Spreizer and Misha (2002) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปฏิภริยาของผู้ที่ยังคงอยู่ในองค์กรที่มีการลดขนาด และการรักษานุคลากรว่าผู้ที่ยังคงอยู่ในองค์กรที่มีการลดขนาดลงนั้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจมาก พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกว่าจะสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการลดขนาดองค์กรได้จึงจะยังคงอยู่ในองค์กรต่อไปและมีอัตราการลาออกโดยสมัครใจต่ำ

Dewettinck and Ameijde (2007) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์โดยตรงกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร และมีผลโดยอ้อมต่อการรับรู้พฤติกรรมภาวะผู้นำในการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร

ชญภา (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมีจิตใจเป็นเจ้าของ ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานสัญญาจ้าง : กรณีศึกษาบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีจิตใจเป็นเจ้าของ ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงาน และเพื่อทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานจากตัวแปรการมีจิตใจเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือพนักงานสัญญาจ้างของบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมแห่งหนึ่งจำนวน 272 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุงานและระดับการศึกษา มีความตั้งใจคงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน 2. การมีจิตใจเป็นเจ้าของด้านการปกป้องสิทธิในการครอบครอง ($r = .109, p < .05$) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($r = .190, p < .01$) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ($r = .340, p < .01$) ด้านความรู้สึกรับเป็นเจ้าขององค์กร ($r = .520, p < .01$) และด้านอัตลักษณ์ที่แสดงความเป็นเจ้าขององค์กร ($r = .504, p < .01$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 3. การมีจิตใจเป็นเจ้าของด้านการรับรู้

ความสามารถของตนเอง ($r = .339, p < .01$) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ($r = .306, p < .01$) ด้านความรู้สึกเป็นเจ้าของ องค์การ ($r = .538, p < .01$) และด้านอัตลักษณ์ที่แสดงความเป็นเจ้าขององค์การ ($r = .564, p < .01$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการมีจิตใจเป็นเจ้าของด้านการปกป้องสิทธิในการครอบครองไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน 4. ความผูกพันด้านจิตใจ ($r = .696, p < .01$) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($r = .537, p < .01$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่ในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน 5. ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง การปกป้องสิทธิในการครอบครองและอัตลักษณ์ที่แสดงความเป็นเจ้าขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีค่าอำนาจในการทำนายร้อยละ 56.40

วัชร (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน และปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน ($M = 3.35, SD = 0.95$) และความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.29, SD = 0.70$) บรรยากาศองค์การ ($M = 3.84, SD = 0.57$) และคุณลักษณะงานอยู่ในระดับดี ($M = 4.13, SD = 0.52$) ความตั้งใจคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับคุณลักษณะงาน.01 ($r = .444, .464$ และ $.270$ ตามลำดับ, $p < .01$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์การและคุณลักษณะงาน ($r = .467$ และ $.344$ ตามลำดับ, $p < .01$) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ($Beta = .262$) และด้านการสนับสนุน ($Beta = .159$) คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ($Beta = .361$) ด้านความสำคัญของงาน ($Beta = -.186$) และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ($Beta = .132$) ($R^2 = .383$) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้าน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว ($Beta = .316$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($Beta = .255$) และด้านผลการปฏิบัติงาน ($Beta =$

-176) บรรยายาสองด้านการด้านการสนับสนุน (Beta = .297) และด้านโครงสร้างองค์กร (Beta = .129) ($R^2 = .428$)

นิตยา (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัย ด้านองค์การกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนครจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 226 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานและระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.20$, $SD = .83$ และ $M = 3.25$, $SD = .52$) ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .555$) เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า คุณลักษณะขององค์การ ลักษณะงานและการทำงาน การให้รางวัล โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ($r = .541, .507, .503, .462$ และ $.348$ ตามลำดับ)

พัชรารณ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของลูกจ้างชั่วคราวศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของลูกจ้างชั่วคราวศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร 2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของลูกจ้างชั่วคราวศูนย์บริการข้อมูลสรรพากรที่มีต่อปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การกับแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของลูกจ้างชั่วคราวศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร 4. เพื่อศึกษาการทำนายความตั้งใจคงอยู่ในองค์การจากความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราวของศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร จำนวน 124 คน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ 1. ลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุอยู่ในช่วงที่แตกต่างกันมีความตั้งใจคงอยู่ในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และ 3. ตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของลูกจ้างชั่วคราวศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร คือ แรงจูงใจในการทำงาน

2.4.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Fisher (1994) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ (Selected Predictors of Registered Nurses' Intent to Stay) โดยศึกษาองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานอยู่แผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล 8 แห่ง จำนวน 524 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการบริหาร จัดการลักษณะงาน และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Ahmad, Uli and Idris (2010) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน การรับรู้การทำงานของครอบครัว และการได้รับความสะดวกในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของแม่เลี้ยงเดี่ยวในประเทศมาเลเซีย (Job Characteristics as Antecedents of Intention to Stay and Mediating Effects of Work Family Facilitation and Family Satisfaction among Single Mothers in Malaysia) โดยศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้เกี่ยวกับการทำงานของครอบครัว และความพึงพอใจของครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานหญิงที่เป็นแม่และโสด จำนวน 240 คน ในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการทำงานของครอบครัว คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน การได้รับความสะดวกในการทำงาน และความต้องการในงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานหญิงตัดสินใจที่จะตั้งใจคงอยู่ในงาน

Hewko, Brown, Fraser, Wong , Greta G. (2014) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของหัวหน้าพยาบาล (Factors influencing nurse managers' intent to stay or leave) โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของหัวหน้าพยาบาล ชาวแคนาดา จำนวน 95 คน ในการตัดสินใจที่จะคงอยู่ในงานหรือลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พยาบาลหัวหน้างานลาออก คือ ภาระงานที่หนักมาก จนเกินไป ไม่สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ ขาดทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

2.5 ที่มาสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

2.5.1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ได้อธิบายไว้ว่า ลักษณะของงานที่ดีจะทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากที่จะทำงานนั้นๆ และอยากสร้างผลงานให้ออกมามากที่สุด โดยผลงานที่ออกมาดีเปรียบเสมือนรางวัลให้กับตัวเอง และแนวคิดของ Cowin and Hengstberger พบว่า การพัฒนาความคิดและการมุ่งเน้นสร้างสังกัดกับแห่งตนของแต่ละบุคคลสามารถทำให้พยาบาลที่เพิ่งเข้าร่วมงานในองค์กรมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน และมีแผนที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคตอีก อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ Fisher (1994) ศึกษาเรื่องปัจจัยทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ (Selected Predictors of Registered Nurses' Intent to Stay) โดยศึกษาองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานอยู่แผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล 8 แห่ง จำนวน 524 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการบริหาร จัดการลักษณะงาน และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

จากแนวคิดและงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เนื่องจากคุณลักษณะงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน หากองค์กรสามารถจัดคุณลักษณะงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และอยากที่จะคงอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

2.5.2 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

รุ่งฤทัย (2556) ได้ศึกษาการพยากรณ์ของปัจจัยคุณลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และประสิทธิภาพการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกทั้งต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เนื่องจากลักษณะงานที่มีความหลากหลาย และท้าทายต่อความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกอยากที่จะปฏิบัติงาน

ไม่เบื่อหน่ายกับงานที่ซ้ำซาก จำเจ ซึ่งจะทำให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของตน และยังมีทัศนคติที่ดีต่องาน และองค์กรด้วย

2.5.3 คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

วัชร (2556) ได้ศึกษาปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน และปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

จากแนวคิด และงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เนื่องจากหากองค์กรสามารถสร้างกระบวนการขั้นตอนของงานให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบงาน บุคลากรสามารถเห็นผลงานที่ตนได้ปฏิบัติอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ย่อมส่งผลต่อความตั้งใจของบุคลากรที่อยากจะปฏิบัติงานนั้นต่อไปให้สำเร็จมากยิ่งขึ้น

2.5.4 คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

วานัญญา และ พนิต (2556) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าหากงานที่องค์กรมอบหมายให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งอาจผลกระทบต่ตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานเอง หรือมีผลกระทบต่อผู้อื่นหรือองค์กร บุคลากรจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ปฏิบัติงานที่สำคัญ มีคุณค่าต่อองค์กร ต่อ

หัวหน้างาน บุคลากรก็จะอยากที่จะทำงานสำคัญนั้นให้สำเร็จ และหากสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นๆ ซึ่งก็จะทำให้บุคลากรไม่ลาออกไปจากองค์กร

2.5.5 คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

Ahmad, Uli and Idris (2010) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน การรับรู้การทำงาน ของครอบครัว และการได้รับความสะดวกในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของแม่เลี้ยงเดียวในมาเลเซีย (Job Characteristics as Antecedents of Intention to Stay and Mediating Effects of Work Family Facilitation and Family Satisfaction among Single Mothers in Malaysia) โดยศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้เกี่ยวกับการทำงานของครอบครัว และความพึงพอใจของครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานหญิงที่เป็นแม่และโสด จำนวน 240 คน ในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการทำงานของครอบครัว คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน การได้รับความสะดวกในการทำงาน และความต้องการในงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานหญิงตัดสินใจที่จะตั้งใจคงอยู่ในงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เนื่องจากหากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้รับความเป็นอิสระทั้งในทางความคิด และการปฏิบัติงาน โดยมีอำนาจในการตัดสินใจภายใต้ความรับผิดชอบของตนก็ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้มีส่วนร่วมในการคิด การดำเนินงาน รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และอยากที่จะพัฒนางาน และองค์กรเหล่านั้นให้ดียิ่งขึ้น

2.5.6 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

Hewko, Brown, Fraser, Wong , Greta G. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของหัวหน้าพยาบาล (Factors influencing nurse managers' intent to stay or leave) โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของหัวหน้าพยาบาล ชาวแคนาดา จำนวน 95 คน ในการตัดสินใจที่จะคงอยู่ในงานหรือลาออกจากงาน โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พยาบาลหัวหน้างานลาออก คือ ภาระงานที่หนักมากเกินไป ไม่สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ ขาดทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

จากงานวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เนื่องจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลสำคัญที่จะเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร และเป็นผู้สะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานแก่บุคลากร เมื่อบุคลากรได้รับการยอมรับ และการชี้แนะแนะนำถึงผลของการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาแล้วนั้นก็ย่อมส่งผลให้บุคลากรปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น งานมีประสิทธิภาพได้รับการชื่นชม และอยากที่จะทำงานนั้นไปเรื่อยๆ

2.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.1 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

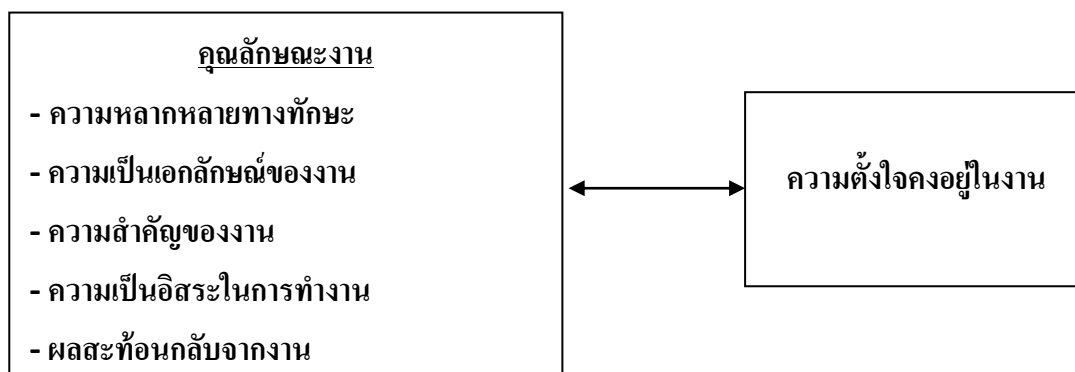
สมมติฐานที่ 1.3 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.4 ความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.5 ผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2 - 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic ; EMT - Basic) และขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร จำนวน 443 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง และขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (บุญชม, 2553) ได้จำนวน 205 คน ทั้งนี้ในการแจกแบบสอบถามจริงผู้วิจัยได้เพิ่มเป็นจำนวน 225 คน คิดเป็น 10 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3-1 ในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยใช้การเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ต้องการดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (N) คน	กลุ่มตัวอย่างที่ คำนวณได้	กลุ่มตัวอย่างที่ แจกจริง เก็บเพิ่ม 10 %	กลุ่มตัวอย่างที่ เก็บข้อมูลได้
บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการ อบรมในหลักสูตรปฏิบัติ การแพทย์ขั้นพื้นฐานและการ ช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic ; EMT - Basic) และขึ้นทะเบียนใน ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร	443	205	225	225

3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนิยามตัวแปร และสร้างแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ขอคำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.2.2 กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและนิยามของตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3.2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขข้อคำถามให้ตรงตามนิยามศัพท์ หลังจากได้รับการพิจารณาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอต่างๆ ไปปรับปรุงแก้ไข

3.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (ปิ่นกนก, 2560) มาจัดทำแบบสอบถาม (ภาคผนวก ง) และปรับปรุงแก้ไขด้านสำนวนภาษา ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

สูตร หาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (นิยามศัพท์)

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิลงคะแนนเครื่องมือ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ก่อนหาค่า IOC มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 34 ข้อ และหลังจากที่ได้หาค่า IOC ไม่มีข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้ง ดังนั้นจึงมีข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ทั้งสิ้นจำนวน 34 ข้อ แบ่งเป็น ข้อคำถามตัวแปรคุณลักษณะงาน 24 ข้อ และข้อคำถามตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ในงาน 10 ข้อ (ภาคผนวก ข)

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสาหรณพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.2.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ซึ่งไม่ใช่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 35 คน

3.2.8 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้การทดสอบแบบ (Item - Total Correlation) ด้วยการนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้ววิเคราะห์ผลซึ่งผลที่ได้ต้องมีค่า r มากกว่า .20 ขึ้นไป (ปิ่นกนก, 2560) แต่ถ้าข้อใดมีค่า r น้อยกว่า ผู้วิจัยดำเนินการตัดข้อนั้นทิ้ง แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าแต่ละข้อคำถามนั้นมีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ทั้งหมด โดยจากการวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร มีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว ผู้วิจัยพิจารณา ค่าอำนาจจำแนกของแต่ละข้อคำถามต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.20 ทั้งหมด รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม ดังนั้น จึงมีข้อคำถามที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 24 ข้อ

แบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร มีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว ผู้วิจัยพบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนกไม่น้อยกว่า 0.20 ทั้งหมด รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม ดังนั้น จึงมีข้อคำถามที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 10 ข้อ

3.2.9 ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) หากพบว่าค่าอัลฟาดังแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ (ปิ่นกนก, 2560) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3-2 และ 3-3

ตารางที่ 3-2 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน

แบบสอบถามคุณลักษณะงาน	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	4	.477 - .646	.768
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4	.559 - .732	.805
ด้านความสำคัญของงาน	4	.332 - .683	.738
ด้านความเป็นอิสระในงาน	8	.388 - .768	.864
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	4	.628 - .714	.832
คุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ภาพรวม)	24	.332 - .804	.943

ตารางที่ 3-3 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน

แบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ภาพรวม)	10	.338 - .660	.807

3.2.10 นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม และได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ หน่วยงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน จำนวน 24 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะ จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความสำคัญของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นอิสระในงาน จำนวน 8 ข้อ ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน จำนวน 4 ข้อ โดยแต่ละด้านเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 ข้อคำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

แบบสอบถามคุณลักษณะงาน	จำนวน ข้อความ	ข้อความ
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	4	1,2,3,4
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4	5,6,7,8
ด้านความสำคัญของงาน	4	9,10,11,12
ด้านความเป็นอิสระในงาน	8	13,14,15,16,17,18,19,20
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	4	21,22,23,24

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 เกณฑ์การให้คะแนนคุณลักษณะงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	คุณลักษณะงานเหมาะสมมากที่สุด
3.41 - 4.20	คุณลักษณะงานเหมาะสมมาก
2.61 - 3.40	คุณลักษณะงานเหมาะสมปานกลาง
1.81 - 2.60	คุณลักษณะงานเหมาะสมน้อย
1.00 - 1.80	คุณลักษณะงานเหมาะสมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์ให้คะแนนดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 ข้อคำถามของแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน

แบบสอบถาม ความตั้งใจคงอยู่ในงาน	จำนวน ข้อความ	ข้อความ
ความตั้งใจคงอยู่ในงาน	10	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังแสดงในตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3-7 เกณฑ์การให้คะแนนความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณค่าอันตรภาคชั้นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	ความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	ความตั้งใจคงอยู่ในงานในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) เพื่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงวิธีการกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

3.4.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 225 ชุด ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์ในการเก็บข้อมูล และเมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ 225 ชุด โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถาม จำนวน 225 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.5.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานต้นสังกัด ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับคุณลักษณะงานและความตั้งใจของอยู่ในงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

3.5.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในภาพรวมและหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 -1.5 ในการแยกวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านเพื่อจัดผลของด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ โดยเกณฑ์หาค่าความสัมพันธ์ดังนี้ (บุญธรรม, 2549)

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60 - 0.79	อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.20 - 0.39	อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
r^2	หมายถึง	ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	170	75.56
หญิง	55	24.44
รวม	225	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 และเป็น เพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	60	26.67
31 - 40 ปี	80	35.56
41 - 50 ปี	65	28.89
มากกว่า 50 ปี	20	8.88
รวม	225	100.00

หมายเหตุ : จัดรวมกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี หมายถึง กลุ่มอายุ 18 - 19 ปี รวมกับกลุ่มอายุ 20-30 ปี

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 80 คน มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมาคือ มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลภาครัฐ	117	52.00
โรงพยาบาลเอกชน	29	12.89
มูลนิธิไม่แสวงผลกำไร	79	35.11
รวม	225	100.00

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ สังกัดหน่วยงานภาครัฐ มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ สังกัดมูลนิธิไม่แสวงผลกำไร จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 และสังกัดโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 ตามลำดับ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	165	73.33
ปริญญาตรี	52	23.11
สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.56
รวม	225	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.11 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.56 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	42	18.67
15,001 - 20,000 บาท	121	53.78
20,001 - 25,000 บาท	34	15.11
มากกว่า 25,000 บาท	28	12.44
รวม	225	100.00

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท เป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.11 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.44 ตามลำดับ

4.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	19	8.44
1 – 5 ปี	66	29.33
6 – 10 ปี	61	27.11
มากกว่า 10 ปี	79	35.12
รวม	225	100.00

จากตารางที่ 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.12 รองลงมาคือมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.11 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4-7 - ตารางที่ 4-20 ดังนี้

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	4.08	0.60	มาก
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.13	0.60	มาก
ด้านความสำคัญของงาน	4.02	0.71	มาก
ด้านความเป็นอิสระในงาน	3.75	0.68	มาก
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	3.78	0.66	มาก
รวม	3.92	0.54	มาก

จากตารางที่ 4-7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.60$) รองลงมา คือ ได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.60$) ด้านความสำคัญของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.71$) ด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.66$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านความเป็นอิสระในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.68$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความหลากหลายทางทักษะ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน	4.16	0.70	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	4.14	0.66	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติประกอบไปด้วยหลายกิจกรรมจึงจะทำให้งานสำเร็จ	4.01	0.73	มาก
4. ท่านต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน เมื่อออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย	4.01	0.83	มาก
รวม	4.08	0.74	มาก

จากตารางที่ 4-8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครด้านความหลากหลายทางทักษะ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.70$) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติประกอบไปด้วยหลายกิจกรรมจึงจะทำให้งานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.73$) และท่านต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน เมื่อออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้ตั้งแต่ต้นจนจบงาน	4.16	0.71	มาก
2. งานที่ท่านรับผิดชอบจะสำเร็จได้โดยท่านจะต้องทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ	3.99	0.77	มาก

คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
3. ในการปฏิบัติงานดูแลนำส่งผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยเป็นเพราะท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบงาน	4.22	0.71	มากที่สุด
4. เมื่อท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนจนสำเร็จ ท่านสามารถมองเห็นผลงานได้อย่างชัดเจน	4.16	0.71	มาก
รวม	4.13	0.72	มาก

จากตารางที่ 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ในการปฏิบัติงานดูแลนำส่งผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยเป็นเพราะท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้ตั้งแต่ต้นจนจบงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.71$) และ เมื่อท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนจนสำเร็จ ท่านสามารถมองเห็นผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.71$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านรับผิดชอบจะสำเร็จได้โดยท่านจะต้องทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.77$)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความสำคัญของงาน จำแนกเป็นรายข้อ

คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร	4.24	0.74	มากที่สุด
2. งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	4.00	1.00	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่	4.01	0.89	มาก
4. งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อตำแหน่งงานของท่าน	3.83	0.90	มาก
รวม	4.02	0.71	มาก

จากตารางที่ 4-10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความสำคัญของงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.74$) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.89$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อตำแหน่งงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, $SD = 0.90$)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นอิสระในงาน จำแนกเป็นรายข้อ

คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ในการทำงานท่านสามารถกำหนดตารางการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเดือนได้	3.80	0.90	มาก
2. ท่านได้รับโอกาสให้เสนอแนวคิด วางแผนพัฒนา หรือปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ	3.64	0.94	มาก
3. ท่านสามารถตัดสินใจลงมือปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	3.75	0.97	มาก
4. เมื่องานที่ท่านปฏิบัติประสบปัญหา ท่านสามารถแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น	3.56	0.97	มาก
5. ท่านสามารถคิดและปรับปรุงแก้ไขงานที่ท่านทำอยู่ได้ทันที	3.81	0.90	มาก
6. ท่านลงมือแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทันทีที่พบเห็น และช่วยให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วง	3.86	0.75	มาก
7. ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านสามารถนำเทคโนโลยี มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานได้	3.93	0.81	มาก
8. ท่านมักจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้เมื่อท่านปฏิบัติงาน	3.62	0.81	มาก
รวม	3.75	0.79	มาก

จากตารางที่ 4-11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นอิสระในงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, $SD = 0.81$) รองลงมาคือ ท่านลงมือแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทันทีที่พบเห็น และช่วยให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านมักจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้เมื่อท่านปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน จำแนกเป็นรายข้อ

คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน ในการแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนางานที่ทำอยู่เสมอ	3.74	0.86	มาก
2. ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงผลการปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.70	มาก
3. ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านจากหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร	3.61	0.90	มาก
4. ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านมาปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น	3.84	0.75	มาก
รวม	3.78	0.77	มาก

จากตารางที่ 4-12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงผลการปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.70$) รองลงมา คือ ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านมาปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ปฏิบัติงานดี

ยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.75$) และข้อที่มีค่านี้น้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านจากหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, $SD = 0.90$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ

ความตั้งใจคงอยู่ในงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านมั่นใจว่าจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไปในอนาคต	4.16	0.77	มาก
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ	4.31	0.67	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	4.33	0.68	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้	4.31	0.67	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติมีความมั่นคง	3.91	0.90	มาก
6. ท่านพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	4.04	0.74	มาก
7. ท่านคิดว่าท่านจะเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนความรู้ เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ การสอบขึ้นทะเบียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป	4.08	0.76	มาก
8. ท่านจะปฏิเสธทันทีหากมีเพื่อน หรือคนรู้จักมาชักชวนให้ไปทำงานอื่น	3.95	0.91	มาก
9. ท่านไม่เคยคิดที่จะค้นหางานใหม่ทางอินเทอร์เน็ต	3.63	1.00	มาก
10. ท่านจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไปแม้คนรอบข้างไม่เห็นด้วยกับท่าน	3.96	0.90	มาก
รวม	4.07	0.57	มาก

จากตารางที่ 4-13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, $SD = 0.68$) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.67$) และท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.67$) และข้อที่มีค่านี้น้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านไม่เคยคิดที่จะค้นหางานใหม่ทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, $SD = 1.00$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะงาน	ความตั้งใจคงอยู่ในงาน		
	r	r ² x 100	p
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	.032	.012	.665
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	.138*	1.90	.040
ด้านความสำคัญของงาน	.212**	4.49	.002
ด้านความเป็นอิสระในงาน	.122	1.49	.071
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	.097	.940	.149
คุณลักษณะงานภาพรวม	.636**	40.45	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 4 - 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะงานเพิ่มขึ้นความตั้งใจคงอยู่ในงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .636$) คิดเป็นร้อยละ 40.45

สมมติฐานที่ 1.1 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 4 - 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะกับความตั้งใจคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 4 - 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะงานด้านความ
เป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ
บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์กับความ
ตั้งใจคงอยู่ในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ
ถ้าคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความตั้งใจคงอยู่ในงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมี
ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .138$) คิดเป็นร้อยละ 1.90

สมมติฐานที่ 1.3 คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 4 – 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานเพิ่มขึ้นความตั้งใจคงอยู่ในงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .212$) คิดเป็นร้อยละ 4.49

สมมติฐานที่ 1.4 คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ
อยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 4 – 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ
คงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 4 - 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic : EMT-B) และได้รับการขึ้นทะเบียนในระบบฯ จำนวน 225 คน ซึ่งสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในการวิจัย สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะงาน

ข้อมูลคุณลักษณะงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน รองลงมาคือ ด้านความหลากหลายทางทักษะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นอิสระในงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ ดังนี้

ก) ด้านความหลากหลายทางทักษะ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติประกอบไปด้วยหลายกิจกรรมจึงจะทำให้งานสำเร็จ และท่านต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน เมื่อออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ข) ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ในการปฏิบัติงานดูแลนำส่งผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยเป็นเพราะท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบงานอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านรับผิดชอบจะสำเร็จได้โดยท่านจะต้องทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ อยู่ในระดับมาก

ค) ด้านความสำคัญของงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อตำแหน่งงานของท่านอยู่ในระดับมาก

ง) ด้านความเป็นอิสระในงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านมักจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้เมื่อท่านปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

จ) ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงผลการปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านจากหัวหน้างาน หรือผู้บริหารอยู่ในระดับมาก

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลความตั้งใจคงอยู่ในงานส่วนใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านไม่เคยคิดที่จะค้นหางานใหม่ทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก

5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัย นิตยา (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มฉุกเฉินกู้ชีพชั่วคราวโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน

บุคคล และปัจจัยด้านองค์การกับความตั้งใจคงอยู่ในงานพยาบาลวิชาชีพกลุ่มฉุกเฉินช่วยชีวิต
โรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก
ในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า คุณลักษณะขององค์การ
ด้านลักษณะงาน และการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ใน
งาน รวมทั้งงานวิจัยของ วัชร (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความ
ตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความ
ตั้งใจคงอยู่ในงาน และปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจคงอยู่ในงานมี
ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับคุณลักษณะงาน รวมถึงงานวิจัยของ วารุณี (2561) ที่ศึกษา
เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์การกับการคง
อยู่ในงานของบุคลากร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ด้านลักษณะงาน
และการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการคงอยู่ในงาน ทั้งนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้
สามารถอภิปรายได้ว่าเมื่อองค์การมีคุณลักษณะงานที่ดี เช่น งานที่ต้องปฏิบัติมีความหลากหลาย
และต้องใช้ความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัตินั้นมีความสำคัญส่งผลต่อตนเองและชีวิตของผู้อื่น
มีขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีอิสระในการคิด ตัดสินใจในงาน มีส่วนร่วมในการ
พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและผู้บริหาร
ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นคุณลักษณะงานที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญ
อย่างยิ่งที่จะส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้ปฏิบัติงานที่มีคุณค่า
มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน และอยู่กับองค์กรนั้น
ต่อไป

สมมติฐานที่ 1.1 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์กับความ
ตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับความ
ตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการปฏิบัติงานการช่วยเหลือและนำส่งผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นองค์
ความรู้เฉพาะด้าน ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการให้การรักษามีข้อกำหนด ข้อปฏิบัติ ขั้นตอน รวมไปถึง
ข้อจำกัด ขอบเขตในการรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทางวิชาการที่กำหนดโดยองค์กรทั้งในระดับโลกและ
ระดับชาติในแต่ละระดับที่แตกต่างกันโดยแพทย์และพยาบาลจะสามารถกระทำเวชปฏิบัติได้

มากกว่าพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ ซึ่งหากพนักงานฉุกเฉินการแพทย์จะกระทำเวชปฏิบัติ นอกเหนือจากขอบเขตหน้าที่ที่กระทำได้อาจอยู่ในความควบคุมดูแลของบุคลากรวิชาชีพ ที่ระดับสูงขึ้นไป ซึ่งการกำหนดขอบเขตหน้าที่ รวมไปถึงข้อจำกัดการปฏิบัติทางเวชกรรมต่างๆ ในระดับพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ เป็นการให้การดูแลรักษาผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเบื้องต้น ซึ่งในการ ปฏิบัติงานจริงพนักงานฉุกเฉินการแพทย์อาจจะได้พบเจอเหตุผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินในระดับวิกฤตที่ จะต้องให้การรักษา และปฏิบัติเวชกิจขั้นสูงเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ส่งผล ให้ต้องปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ ซึ่งมีความซ้ำๆ เดิม ไม่มีความหลากหลายในงาน การมี ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง ดังนั้นความ หลากหลายทางทักษะในการปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับ ปภกณ (2557) กล่าวว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือบุคลากร ที่ปฏิบัติงานที่หลากหลายก็มีความผูกพันต่อองค์กร และอยากที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความ ตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณลักษณะ งาน ความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน และปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงานและ ความตั้งใจคงอยู่ใน งานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของ พยาบาลวิชาชีพในระดับต่ำ และสอดคล้องกับ อภิศักดิ์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ผลตอบแทนและลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษา บริษัทครีโอเทค จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน ลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพัน องค์กรโดยผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความผูกพันองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากงานทางด้านการ แพทย์ฉุกเฉินเป็นงานที่มีความสำคัญเร่งด่วนต้องแข่งขันกับเวลาในการให้ความช่วยเหลือ ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้รอดพ้นจากสภาวะวิกฤตอันจะก่อให้เกิดภาวะพิการและความเป็นความตายของ ผู้เจ็บป่วย ดังนั้นเอกลักษณ์ของงานซึ่งก็คือองค์ความรู้และขั้นตอนการช่วยเหลือผู้ป่วยซึ่ง มีมาตรฐานและแนวทางของการปฏิบัติตามหลักวิชาชีพที่ชัดเจน มีลำดับความสำคัญและความ

ถูกต้องเมื่อปฏิบัติได้ตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบจะสามารถช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้กลับมาสู่สภาวะปกติ และพร้อมที่จะส่งต่อไปรับการรักษา ฟันฟูยังโรงพยาบาลต่อไปได้และเมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติการก็ช่วยเหลือผู้ป่วยโดยใช้องค์ความรู้ต่างๆทางการแพทย์ฉุกเฉินได้สำเร็จบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ฟังพอใจในงาน และอยากที่จะปฏิบัติงานนั้นไปเรื่อยๆ

สมมติฐานที่ 1.3 คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจของอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนัญญา และ พนิต (2556) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และงานวิจัยของ กฤตภัค (2557) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคมและการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงานการสนับสนุนทางสังคมการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี รวมถึงอิทธิพลของคุณลักษณะงานการสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานในกลุ่มของพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นงานที่มีความเฉพาะด้าน ต้องอาศัยความอดทน ความเสียสละ และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้รอดพ้นจากภาวะการเจ็บป่วยวิกฤตซึ่งมีผลกระทบถึงชีวิตได้ ลักษณะงานดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานเนื่องจากมีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตของผู้อื่น หากสามารถเข้าถึงผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้ทันเวลา และสามารถให้การปฐมพยาบาลจากสภาวะวิกฤตให้อยู่ในสภาวะปลอดภัย พ้นขีดอันตราย และนำส่งผู้ป่วยถึงโรงพยาบาลอย่างปลอดภัย ทันเวลาจะสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยให้รอดพ้นจากความพิการและเสียชีวิตได้ โดยเมื่อผู้เจ็บป่วยได้รับการรักษาจนกลับมาเป็นปกติบางครั้งจะมีการนำสิ่งของมาขอบคุณทีมบุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีการให้คำชื่นชมทางสื่อออนไลน์ต่างๆ รวมถึงการมาบริจาคเงินเพื่อสมทบทุนให้กับมูลนิธิขององค์การเพื่อพัฒนางานในด้านการแพทย์ฉุกเฉินต่างๆ ทำให้บุคลากร

เห็นถึงความสำคัญของงาน เห็นถึงประโยชน์และผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของตนเองและองค์การอย่างเต็มที่ ก็จะนำไปสู่การเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน และองค์การนั้นไปตลอด

สมมติฐานที่ 1.4 คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ด้านความเป็นอิสระในงาน ในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครมีไม่เพียงพอต่อปริมาณความต้องการการบริการของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีสถิติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ในขณะที่จำนวนหน่วยงานเครือข่าย และบุคลากรเท่าเดิม ทำให้ภาระงานหนักมากขึ้น ผลจากการขาดบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบนี้ยังส่งผลกระทบต่อความมีอิสระในการเลือกปฏิบัติงาน การส่งเวรปฏิบัติงานในแต่ละเดือน ซึ่งบุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีการเจ็บป่วย การลาจลาพักผ่อน ย่อมส่งผลให้หัวหน้างานจำเป็นต้องมอบหมายงานให้บุคลากรที่เหลืออยู่ แต่ในขณะเดียวกันในภาระงานที่หนักมากขึ้นบุคลากรก็ได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ความเป็นอิสระในงานจึงไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรกลุ่มดังกล่าว น่าจะมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องมากกว่า เช่น ค่าตอบแทน การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เป็นต้น

สมมติฐานที่ 1.5 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า การให้ผลสะท้อนกลับจากงานจะช่วยทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานทราบถึงสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีและควรที่จะปฏิบัติต่อไป และรู้ถึงข้อผิดพลาดที่ควรแก้ไข และควรปรับปรุงแก้ไขทันทีเพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและจะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น อภิศักดิ์ (2553) ซึ่งในปัจจุบันระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร แม้ว่าจะมีความเข้มแข็ง และมีกระบวนการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมในหลักสูตรเฉพาะด้าน อาทิ หลักสูตรพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ พื้นฟูวิชาการ พนักงานฉุกเฉินการแพทย์ การควบคุมคุณภาพมาตรฐาน อาทิ การสอบขึ้นทะเบียนและประเมินศักยภาพของบุคลากรประจำปี การประชุมวิชาการทางการแพทย์ฉุกเฉินประจำปี รวมถึงการซ่อม

แผนปฏิบัติการทางการแพทย์เพื่อรองรับเหตุสาธารณภัยในรูปแบบต่างๆ โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน และเป็นส่วนหนึ่งในการป้อนกลับข้อมูล การปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ แต่เนื่องด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบฯ ที่มีไม่เพียงพอ มีการเข้าออกงานของบุคลากรสูง เนื่องจากความไม่มั่นคงในงาน มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มาจากหลายสังกัดหลายหน่วยงานซึ่งมีความหลากหลายในเชิงวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงมูลนิธิที่ไม่แสวงผลกำไร ซึ่งอาจทำให้องค์กรที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบขาดความเป็นเอกภาพในการประเมินบุคลากร และการให้ผลสะท้อนกลับจากงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายได้โดยตรง ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นการให้ผลสะท้อนกลับจากงานขององค์กรที่บริหารจัดการระบบฯ ซึ่งประกอบไปด้วยเครือข่ายจำนวนมาก อาจจะไม่เกิดผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบมากนัก หากแต่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานจะเห็นความสำคัญ และประเมินบุคลากรอย่างจริงจัง จะทำให้บุคลากรมีความตื่นตัว และเอาใจใส่ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานมาเป็นอันดับแรก ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะงานในด้านดังกล่าว โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการปลูกฝัง และเสริมสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้รู้สึกว่างานที่ได้ปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร และส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้อื่นโดยตรง เมื่อปฏิบัติงานนำส่งผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินถึงโรงพยาบาลได้สำเร็จจะสามารถช่วยเหลือชีวิตผู้อื่นให้รอดพ้นจากความเจ็บป่วย ความพิการ และการเสียชีวิตได้ นอกจากนี้องค์กรและผู้บริหารต้องสร้างนโยบายและส่งเสริมพัฒนาในเรื่องของการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานให้ถึงผู้ปฏิบัติ เช่น การจัดสัมมนาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงปัญหาและอุปสรรค รวมถึงร่วมกันหาแนวทางแก้ไขให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานมาเป็นอันดับสอง ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารทุกระดับควรถ่ายทอดให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ทราบถึงกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด ตั้งแต่ต้นจนจบงาน ทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ และการประสานงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมวิชาชีพอื่นๆ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่างๆ เมื่อออกปฏิบัติการทางการแพทย์

ฉุกเฉิน โดยใช้การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรต่างๆ และการฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ

5.3.1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารในทุกระดับควรส่งเสริมการฝึกอบรม การประเมินศักยภาพของการปฏิบัติงานทางด้านการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นการออกปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน ไปจนถึงการนำส่งโรงพยาบาลอย่างปลอดภัย

5.3.1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารในทุกระดับควรจัดรูปแบบของการปฏิบัติงานให้มีความหลากหลาย ซึ่งนอกเหนือจากการที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้พบเจอ และช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินตามอาการที่เกิดในรูปแบบต่างๆ แล้วนั้น ยังจะต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้ การฝึกฝนทักษะ การทบทวนการปฏิบัติงานเกิดความชำนาญ โดยอาจจะจัดให้มีการศึกษาฝึกอบรมต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ ตามมาตรฐานทางด้านการแพทย์ฉุกเฉินที่มีการศึกษาวิจัย และปรับเปลี่ยนแนวทางการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารในทุกระดับควรปลูกฝังทางด้านทัศนคติของบุคลากรให้เห็นถึงความสำคัญของงาน และสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครให้เห็นถึงผลกระทบต่อการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินทั้งต่อตนเอง และผู้ป่วย รวมไปถึงภาพลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์กรด้วย รวมถึงมีแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง เพื่อเป็นมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่อไป

5.3.1.6 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้างานที่ใกล้ชิดกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ควรสรุปผลการประเมินการปฏิบัติงาน และส่งข้อมูลผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจจัดเป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพูดคุยถึงประสบการณ์การปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนชี้แนะแนวทางการแก้ไขที่ถูกต้องตามหลักวิชาการระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

5.3.1.7 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กร ผู้บริหารทุกระดับควรกำหนดนโยบาย และแผนการพัฒนางานที่มุ่งเน้น

การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน และนโยบายการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสมไปจนถึงการตัดสินใจในการกำหนด การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และกำหนดวันและเวลาทำงานของตนเองได้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถคิดค้นและพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่นำมาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีช่องทางในการนำเสนอผลงาน เช่น การจัดประชุมวิชาการทางการแพทย์ จุกเงิน การนำผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมเข้าร่วมนำเสนอและประกวดในเวทีวิชาการต่างๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อศึกษาตัวแปรคุณลักษณะงานในแต่ละด้านที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรได้

5.3.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ จุกเงิน กรุงเทพมหานคร ในวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์เวชศาสตร์ จุกเงิน พยาบาล จุกเงิน นักปฏิบัติการ จุกเงินการแพทย์ และอาสาสมัคร จุกเงินการแพทย์ ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงาน จุกเงินการแพทย์

5.3.2.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน

5.3.2.4 ควรมีการวิจัยในรูปแบบอื่น เช่น การศึกษาในเชิงทดลองเพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมการจัดการเรียนการสอน การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานในด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เห็นคุณค่าของงาน ให้บุคลากรรักงาน รักองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปใช้ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กฤตภัก เป้ณถนอม. (2557). “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี”. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. ปีที่ 40 ฉบับที่ 1 : 201 – 202.
- กึ่งกาญจน์ มั่งมีศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างการตีความตัวตนและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความตั้งใจ
คงอยู่ในงานของวิศวกรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยมีการรับรู้คุณภาพชีวิตใน
การทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2559.
- ฉณพศ ศรีงามเมือง. ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครในการตอบสนองต่ออุบัติเหตุ
จราจรทางบก. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2557.
- ชญาภา เจนวิจิวิบูล. ความสัมพันธ์ระหว่างการมีจิตใจเป็นเจ้าของ ความผูกพันต่อองค์การ และความ
ตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานสัญญาจ้าง : กรณีศึกษาบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียม แห่ง
หนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2554.
- ชลดา ปิ่นแก้ว. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความรู้สึกเห็น
คุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การพยาบาลโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. การศึกษาค้นคว้า
อิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2552.
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์. อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจใน
งานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2556.
- ณทวัฒน์ หนูศิลา. ต้นทุนและเงินอุดหนุนหรือชดเชยการปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน กรณีศึกษา
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. 2559.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ:สุริยวิทยาสาน

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์

ปภาวฑ์ วัฒนสินธุ์. เจตคติต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา วัฒนธรรมองค์การ และความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2557.

ปกกณ จันทศาสตร์. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว – จตุจักร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2557.

ปรีดา กงกัญญา. การศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานการสร้างอัตลักษณ์แห่งตนวัฒนธรรม องค์การลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยาแผนปัจจุบันและเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2556.

ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. แนวทางการพัฒนาเครื่องมือวัดตัวแปรด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. 2560.

ปิยาภรณ์ เพิ่มสิน. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2556.

พัชรภรณ์ โชติสูงเนิน. ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของลูกจ้างชั่วคราว ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2557.

ราชกิจจานุเบกษา. (23 พฤษภาคม 2560) ประกาศกรุงเทพมหานคร. เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร. เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 138 ง : 37 – 39.

รายงานประจำปี. ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. 2560.

รุ่งฤทัย ทิพย์ศิริโรเวธน์. อิทธิพลในการทำนายปัจจัยคุณลักษณะงาน ลักษณะงานองค์การ ประสิทธิภาพการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2556.

วรพัชร ชุมวรฐายี. อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้า เป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บจม.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2557.

วรรณิ วิริยะกังสานนท์. ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพคริสเตียน. 2556.

วิมลรัตน์ พูลหน่าย. บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานของครูในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 39. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2555.

วันชัย สกุลตนาท. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน service desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2555.

วัชร ขาวผ่อง. ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา. 2556.

วรรัตน์ บุญณะ. ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลใหม่กับการ ตั้งเป้าหมาย ส่วนบุคคลและความผูกพันต่อเป้าหมาย: กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2550.

วารุณี มลิณทปัญญา. (2561). “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย.”วารสารมหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 12 ฉบับที่ 28 : 250 – 251.

วนัญญา อติสรพันธุ์กุล และ พนิด กุลศิริ. (2556). “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน พฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร”. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 : 65.

ศิริไล โพธิ์ชัย. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2552.

ศิริกาญจนา อิศรางกูร ณ อยุธยา. เหตุปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา เขตการศึกษาเขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. 2549.

นิตยา วันทยานันท์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร. งานนิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา. 2556.

แอนอริยา อินทนู. คุณลักษณะงานและความเครียดของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2552.

อภิศักดิ์ รักชาติยิ่งชีพ. ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร. ศึกษานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. 2553.

ภาษาอังกฤษ

- Ahmad, Uli and Idris. (2010). Job Characteristics as Antecedents of Intention to Stay and Mediating Effects of Work Family Facilitation and Family Satisfaction among Single Mothers in Malaysia. International Journal of Business and Social Science. 3 : 59.
- Chen, C.C. & Chiu, S.F. (2009). The mediating role of job involvement in the relationship between of job characteristics and organizational citizenship behavior. Journal of Social Psychology. 149 (4) : 474 – 494.
- Dewettinck, K., and Amejide, M.V. (2007). Linking leadership employment behavior to employee attitudes and behavioral intentions : Testing the mediating role of psychological employment. Vlerick Leuven Gent Management School.
- Fisher, M. L., Hinson, N., & Deets, C. (1994). Selected predictors of registered nurses' intent to stay. Journal Advanced Nursing. 20(5) : 950-957.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. (1990). Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work. 4th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Hackman, J. R. and G. R. Oldham. (1980). Work Redesign. New York : Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Hackman, J. R., E. E. Lawler, and L. W. Porter. (1977). Perspectives on Behavior in Organizations. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Schultz, D. P. and S. E. Schultz. (1998). Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Nelson, D. L. and J. C. Quick. (2003). Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenges. 4th ed. Ohio: Thomson/South-Western.
- Price, J.L. and C. Mueller. (1981). Professional turnover: The case of nurses. New York: SP medical and Scientific Book.

Sarah J. Hewko, Pamela Brown, Kimberly D. Fraser, Carol A. Wong and Greta G. Cummings.

2014. Factors influencing nurse managers' intent to stay or leave: a quantitative analysis.

Available from : URL : <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jonm.12252.html>.

Spreitzer, G. M., and A. K. Mishra. (2002). To stay or to go : Voluntary survivor turnover following an organizational downsizing. Journal of Organizational Behavior 2. 3 : 707 – 729.

Schjoedt, L. (2009). Entrepreneurial job characteristics : An examination of their effect on entrepreneurial satisfaction. Entrepreneurship Theory and Practice. 33 (3) : 619 – 644.

ภาคผนวก ก

- ประกาศคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ เรื่อง อนุมัติหัวข้อและโครงการสารนิพนธ์
- คำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา
- รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
- หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์
- หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์
- หนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์



ประกาศคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
เรื่อง อนุมัติหัวข้อ และโครงการสารนิพนธ์ ประจำภาคเรียนที่ ๑/๒๕๖๑

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อนุมัติ
หัวข้อและโครงการสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน
๑ โครงการ ดังนี้

ชื่อ - สกุล รหัสประจำตัว	หัวข้อสารนิพนธ์	คณะกรรมการที่ปรึกษา สารนิพนธ์	วันที่อนุมัติ
๖๐-๐๘๐๓๑๘-๕๖๐๕-๑ นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานและความ ตั้งใจคงอยู่ในงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน ระบบบริการการแพทย์ ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร	อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี	๑๘ ส.ค. ๒๕๖๑

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๑

ด.กมล วิมล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



คำสั่งคณะกรรมการประยุกต์
ที่ ๐๓๖/๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะศิลปศาสตรประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ขอแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่
ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” ของนายทัศไนย ลิม
เจียมรังษี รหัสประจำตัว ๖๐-๐๘๐๓๑๘-๕๖๐๕-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ดังมีรายนามต่อไปนี้

อาจารย์ ดร.นนทิรรัตน์ พัฒนภักดี ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตรประยุกต์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ
บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

1. รองศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล
อาจารย์ประจำภาควิชามานุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
อาจารย์ประจำ ภาควิชามานุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. ดร.ปิยรัตน์ พรณรังษี
หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... ศป. 476/2561 วันที่... ๒๕ กันยายน 2561

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม ประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537.....

ที่... ศป. 475/2561..... วันที่ 29 กันยายน 2561.....

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนท์รัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้ นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

นางสาว นิตยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ที่ ศธ.๐๕๒๕.๑๒/๒๕๖



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๒๕ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน ดร.ปิยรัตน์ พรณรังษี

ด้วย นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ
บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนากิติ
ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
แบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๘๙-๔๓๗-๕๒๗๑

ที่ ศธ.๐๕๒๕.๑๒/๖๕๙



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

ศบฉ. (ศูนย์เฮอร์วิน) สำนักงานแพทย์
รับที่ 2380 เวลา 10-30
วันที่ ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๑

๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เฮอร์วิน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสอบถาม ๑ ฉบับ

ด้วย นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์จะขอเก็บข้อมูลกับพนักงานในหน่วยงานของท่าน จำนวน ๓๐ คน เพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” โดยมีประเด็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะไม่มีความเกี่ยวข้องต่อข้อมูลกฎหมายหรือความลับประการใดของหน่วยงานโดยข้อมูลดังกล่าวจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำสารนิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิลเลกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๘๙-๔๓๗-๕๒๗๑

- ๒๗ พ.ย. ๒๕๖๑

(นายพรเทพ แซ่เอ็ง)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ตำแหน่ง

(นางสาวปิยรัตน์ พรธรรังษี)

หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เฮอร์วิน)

สำนักงานแพทย์

๒๕ ต.ค. ๒๕๖๑

ที่ ศธ.๐๕๒๕.๑๒/๖๔๓



สบอ. (ศูนย์เฮอร์วิน) สำนักการแพทย์
 วันที่... 7 ธ.ค. 2561 เวลา... 11.16
 วันที่... ๙ พ.ย. ๒๕๖๑

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 ๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
 เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๖๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เฮอร์วิน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสอบถาม ๑ ฉบับ

ด้วย นายทัศนัย ลิ้มเจียมรังษี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บข้อมูลจาก บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic : EMT-B) และได้รับการขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)
 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

- มล 12. ๖/๑๑/๖๑ / ๖๑ ๖๑๖๑ -

ผู้วิจัย

โทร. ๐๘๙-๔๓๗-๕๒๗๑

(นายพรเทพ แซ่เฮง)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เฮอร์วิน)
 สำนักการแพทย์
 ๙ พ.ย. ๒๕๖๑

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

-1 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน	1
2	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	1
3	งานที่ท่านปฏิบัติประกอบไปด้วยหลายกิจกรรมจึงจะทำให้งานสำเร็จ	1
4	ท่านต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน เมื่อออกปฏิบัติกรช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย	1
5	ท่านทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตั้งแต่ต้นจนจบงาน	1
6	งานที่ท่านรับผิดชอบจะสำเร็จได้โดยท่านจะต้องทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ	1
7	ท่านสามารถอธิบายขั้นตอน กระบวนการทำงานของท่านได้อย่างละเอียด เมื่อมีคนถามถึง	1
8	เมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านร่วมรับผิดชอบจนแล้วเสร็จ ท่านสามารถบอกได้ว่า ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นผลงานของท่าน	1
9	งานที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร	1
10	งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	1
11	งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่	0.67
12	งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อตำแหน่งงานของท่าน	1
13	ในการทำงานท่านสามารถกำหนดตารางการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเดือนได้	1
14	ท่านได้รับโอกาสให้เสนอแนวคิด วางแผนพัฒนา หรือปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ	1
15	ท่านสามารถตัดสินใจลงมือปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	1

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
16	เมื่องานที่ท่านปฏิบัติประสบปัญหา ท่านสามารถแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น	1
17	ท่านสามารถคิดและปรับปรุงแก้ไขงานที่ท่านทำอยู่ได้ทันที	1
18	ท่านลงมือแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทันทีที่พบเห็น และช่วยให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วง	0.67
19	ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านสามารถนำเทคโนโลยี มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานได้	1
20	ท่านมักจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้เมื่อท่านปฏิบัติงาน	1
21	ท่านได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน ในการแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนางานที่ท่านอยู่เสมอ	1
22	ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงผลการปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน	1
23	ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านจากหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร	1
24	ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านมาปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น	0.67

ตารางที่ ข-2 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ความตั้งใจอยู่ในงาน

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	ท่านมั่นใจว่าจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไปในอนาคต	1
2	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ	1
3	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	1
4	ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้	1
5	ท่านรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติมีความมั่นคง	1
6	ท่านพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	1
7	ท่านคิดว่าท่านจะเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนความรู้ เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ การสอบขึ้นทะเบียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป	1
8	ท่านจะปฏิเสธทันทีหากมีเพื่อน หรือคนรู้จักมาชักชวนให้ไปทำงานอื่น	1
9	ท่านไม่เคยคิดที่จะค้นหางานใหม่ทางอินเทอร์เน็ต	0.67
10	ท่านจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไป แม้คนรอบข้างไม่เห็นด้วยกับท่าน	1

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามคุณลักษณะงาน

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if
Item Deleted ของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่ หลากหลายในการปฏิบัติงาน	.490	.942
2	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	.556	.942
3	งานที่ท่านปฏิบัติประกอบไปด้วยหลายกิจกรรมจึงจะทำให้งาน สำเร็จ	.332	.944
4	ท่านต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน เมื่อออกปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย	.512	.942
5	ท่านทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ตั้งแต่ต้นจนจบงาน	.533	.942
6	งานที่ท่านรับผิดชอบจะสำเร็จได้โดยท่านจะต้องทำงานนั้น ตั้งแต่ต้นจนจบ	.611	.941
7	ท่านสามารถอธิบายขั้นตอน กระบวนการทำงานของท่านได้ อย่างละเอียด เมื่อมีคนถามถึง	.565	.942
8	เมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านร่วมรับผิดชอบจนแล้วเสร็จ ท่าน สามารถบอกได้ว่าผลงานที่เกิดขึ้นเป็นผลงานของท่าน	.674	.940
9	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร	.386	.943
10	งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	.777	.938
11	งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อ องค์กรที่ท่านทำงานอยู่	.737	.939

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
12	งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อ ตำแหน่งงานของท่าน	.780	.939
13	ในการทำงานท่านสามารถกำหนดตารางการปฏิบัติงานของ ท่านในแต่ละเดือนได้	.674	.940
14	ท่านได้รับโอกาสให้เสนอแนวคิด วางแผนพัฒนา หรือ ปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ	.602	.941
15	ท่านสามารถตัดสินใจลงมือปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	.538	.942
16	เมื่องานที่ท่านปฏิบัติประสบปัญหา ท่านสามารถแก้ไขงาน ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น	.370	.945
17	ท่านสามารถคิดและปรับปรุงแก้ไขงานที่ท่านทำอยู่ได้ทันที	.737	.939
18	ท่านลงมือแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานทันทีที่พบเห็น และช่วยให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วง	.768	.939
19	ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านสามารถนำเทคโนโลยี มาใช้ ร่วมกับการปฏิบัติงานได้	.758	.939
20	ท่านมักจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้เมื่อท่านปฏิบัติงาน	.804	.938
21	ท่านได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน ในการแก้ไขปรับปรุง หรือพัฒนางานที่ทำอยู่เสมอ	.566	.942
22	ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงผลการปฏิบัติงานของท่าน กับเพื่อนร่วมงาน	.652	.940
23	ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านจาก หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร	.777	.938
24	ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านมาปรับปรุง แก้ไขตนเองให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น	.780	.939
ค่าความเชื่อมั่นของคุณลักษณะงานโดยรวม			.943

แบบสอบถามคุณลักษณะงาน (ต่อ)

ตารางที่ ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะงานโดยรวมและรายด้าน

แบบสอบถามคุณลักษณะงาน	Reliability
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	.768
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	.805
ด้านความสำคัญของงาน	.738
ด้านความเป็นอิสระในงาน	.864
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	.832
โดยรวม	.943

แบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ตารางที่ ค-3 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if

Item Deleted ของแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	ท่านมั่นใจว่าจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไปในอนาคต	.660	.770
2	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ	.490	.791
3	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	.501	.791
4	ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้	.609	.778
5	ท่านรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติมีความมั่นคง	.556	.781
6	ท่านพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	.484	.791
7	ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการฝึกอบรมทบทวนความรู้ เข้าร่วมงาน ประชุมวิชาการ การสอบขึ้นทะเบียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป	.388	.804
8	ท่านจะปฏิเสธทันทีหากมีเพื่อน หรือคนรู้จักมาชักชวนให้ไปทำงานอื่น	.458	.794
9	ท่านไม่เคยคิดที่จะค้นหางานใหม่ทางอินเทอร์เน็ต	.461	.794
10	ท่านจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไป แม้คนรอบข้างไม่เห็นด้วยกับท่าน	.338	.810
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยรวม			.807

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายทศไนย ลี้มเจียมรังษิ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” โดยมี อ.ดร.นนทิรัตน์
พัฒนภักดี เป็นที่ปรึกษางานวิจัยนี้ ผลของการวิจัยนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงระดับของคุณลักษณะงาน
และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
กรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบ ลักษณะการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
กับบุคลากร และรักษาให้บุคลากรคงอยู่ในงานนั้นต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	จำนวน 24 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน	จำนวน 10 ข้อ

โปรดอ่านและฟังคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และเพื่อประโยชน์ใน
การศึกษาเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลของท่านถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้น
และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยดูในภาพรวมเท่านั้น
จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายทศไนย ลี้มเจียมรังษิ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	จำนวน 24 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน	จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี

3. หน่วยงานสังกัด

☐ โรงพยาบาลรัฐ ☐ โรงพยาบาลเอกชน
☐ มุลนิธิไม่แสวงผลกำไร

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 15,000 บาท ☐ 15,000 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 25,000 บาท
☐ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี
☐ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงท่านมากที่สุด หรือสอดคล้องกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน					
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย					
3. งานที่ท่านปฏิบัติประกอบไปด้วยหลายกิจกรรมจึงจะทำให้งานสำเร็จ					
4. ท่านต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน เมื่อออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้ตั้งแต่ต้นจนจบงาน					
6. งานที่ท่านรับผิดชอบจะสำเร็จได้โดยท่านจะต้องทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ					
7. ในการปฏิบัติงานดูแลนำส่งผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยเป็นเพราะท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบงาน					
8. เมื่อท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนจนสำเร็จ ท่านสามารถมองเห็นผลงานได้อย่างชัดเจน					
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร					
10. งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น					
11. งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่					
12. งานที่ท่านปฏิบัติหากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อตำแหน่งงานของท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
13. ในการทำงานท่านสามารถกำหนดตารางการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเดือนได้					
14. ท่านได้รับโอกาสให้เสนอแนวคิด วางแผนพัฒนา หรือปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ					
15. ท่านสามารถตัดสินใจลงมือปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					
16. เมื่องานที่ท่านปฏิบัติประสบปัญหา ท่านสามารถแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น					
17. ท่านสามารถคิดและปรับปรุงแก้ไขงานที่ท่านทำอยู่ได้ทันที					
18. ท่านลงมือแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทันทีที่พบเห็น และช่วยให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วง					
19. ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านสามารถนำเทคโนโลยี มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานได้					
20. ท่านมักจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และนำมาใช้เมื่อท่านปฏิบัติงาน					
21. ท่านได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน ในการแก้ไขปรับปรุง หรือพัฒนางานที่ท่านทำอยู่เสมอ					
22. ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงผลการปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน					
23. ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านจากหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร					
24. ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านมาปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจอยู่ในงาน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านมั่นใจว่าจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไปในอนาคต					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ					
3. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น					
4. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้					
5. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติมีความมั่นคง					
6. ท่านพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
7. ท่านคิดว่าท่านจะเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนความรู้ เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ การสอบขึ้นทะเบียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป					
8. ท่านจะปฏิเสธทันทีหากมีเพื่อน หรือคนรู้จักมาชักชวนให้ไปทำงานอื่น					
9. ท่านไม่เคยคิดที่จะค้นหางานใหม่ทางอินเทอร์เน็ต					
10. ท่านจะยังคงปฏิบัติงานนี้ต่อไป แม้คนรอบข้างไม่เห็นด้วยกับท่าน					

ขอขอบคุณสำหรับการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนเสร็จ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : ทศไนย ลีเมียมรังษิ

ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาเอกอนามัยชุมชน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2555

ประวัติการทำงาน

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ฝ่ายแผนงาน กองวิชาการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2557 - 2558

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ กลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2558 – ปัจจุบัน