

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2. แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (อ้างถึงใน Buchanan, 1974 : 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ทศนคติหรือมุมมองที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยเป็นการประเมินองค์การในแง่ดีและมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

Mowday, Steers และ Porter (1979) ได้ให้ความหมายของความต่อองค์การไว้ว่าความสัมพันธ์อันแนบแน่นในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและการมีส่วนร่วมกับองค์การ โดยประกอบด้วยความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์การและการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

Wagner และ Hollenbeck (1995 : 214) ได้ให้ความหมายของความต่อองค์การไว้ว่า การที่พนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์การรวมทั้งเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อประโยชน์ขององค์การและมีความมุ่งมั่นจะอยู่กับองค์การ โดยขยายช่วงเวลาเพิ่มขึ้น

Harter, Schmidt และ Hayes (2002) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นในองค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน

Corporate Leadership Council (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ระดับความสำคัญของความผูกพันที่บุคคลสัญญาจะมอบให้ต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งในองค์การ โดยผลของคำสัญญาเกี่ยวกับความพยายามมุ่งมั่นในการทำงานและระยะเวลาในการทำงานของบุคคลนั้น

Development Dimensions International (2004) ได้ให้ความหมายของความผูกพันไว้ว่า เป็นสิ่งที่พนักงานทำแล้วมีความสุข (Enjoy) พนักงานรับรู้ในสิ่งที่ตนเองทำว่ามีความหมายต่องาน ต่อองค์กรและสังคมโดยรวม (Believe) และการได้รับการยอมรับจากองค์กร และได้รับรางวัลจากสิ่งที่ปฏิบัติไป (Value)

Gubman (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกการมีส่วนร่วมการเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานในองค์กรและที่สำคัญคือการมีความรู้สึกสนุกในการทำงานซึ่งความรู้สึกทั้งหมดนั้นจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นและให้ความสำคัญต่อองค์กร

Macey and Schneider (2008) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกอันเต็มเปี่ยมและการมอบคำสัตย์อย่างเต็มใจของบุคคลในองค์กรที่จะมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรซึ่งความรู้สึกนี้เป็นมากกว่าความพึงพอใจในงานตามปกติหรือความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของบุคคลในองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของพนักงานที่มากกว่าความพึงพอใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมมอบคำสัตย์ให้กับองค์กรที่จะตั้งใจทำงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้วยความเต็มใจและในมุมมองทัศนคติด้านบวก

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Development Dimensions International หรือ DDI (2004) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลระดับโลก ได้ทำการศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานและเสนอแนวคิดการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หรือ DDI's Engagement Value Proposition โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Engagement Drivers)

- การคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน (Right employees in the right job)
- การมีภาวะผู้นำเข้มแข็งในการจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ (Exceptional leadership)
- ความพร้อมของกลยุทธ์และระบบการทำงานขององค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงาน (Organizational Systems and Strategies)



การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (Work Environment)

- การทำงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Aligned Effort and Strategy)
- การมอบอำนาจ (Empowerment)
- การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ (Teamwork / Collaboration)
- การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Growth and Development)
- การสนับสนุนและการยอมรับ (Support and Recognition)



ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Engaged Employees)

- พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Greater Loyalty)
- การทุ่มเทความพยายามความตั้งใจในการทำงาน (Enhanced Effort)



ผลสำเร็จขององค์กร (Organization Success)

- ลูกค้ามีความพึงพอใจและซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Satisfied / Loyal Customers)
- จำนวนพนักงานเต็มใจทำงานกับองค์กรเพิ่มขึ้น (Increased Retention)
- กำไรจากการบริหารงานเพิ่มขึ้น (Higher Profits and Profitability)
- องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าเพิ่มขึ้น (Revenue Growth)

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Wellins. 2004: Online)

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ (Engagement Drivers)

องค์การมีความคาดหวังที่จะให้ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ ซึ่งความคาดหวังนี้จะประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1.1 การคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน (Right Employees in the Right Jobs) เพราะหากพนักงานทำงานตรงกับความถนัดความสามารถของตนเองจะทำให้งานออกมาสำเร็จตรงกับที่องค์การคาดหวังไว้

1.2 การมีภาวะผู้นำเข้มแข็ง (Exceptional Leadership) ในการจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานทำงานตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็มีการชื่นชมยกย่องพนักงานเมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ

1.3 ความพร้อมของกลยุทธ์และระบบการทำงานขององค์การเพื่อรองรับการดำเนินงาน (Organizational Systems and Strategies) เช่น การจ่ายค่าตอบแทน การฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เป็นต้น

2. การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (Work Environment) ส่งผลในด้านบวกต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงานจนนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

2.1 การทำงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ (Aligned Effort with Strategy) หมายถึงองค์การจะต้องแจ้งให้พนักงานเข้าใจถึงงานที่ต้องรับผิดชอบเพื่อให้พนักงานมุ่งปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

2.2 การมอบอำนาจ (Empowerment) คือ การให้อำนาจแก่พนักงานในการแสดงความคิดเห็นและมีสิทธิตัดสินใจแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆด้วยตนเอง

2.3 การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ (Teamwork and Collaboration) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ความร่วมมือและความสามัคคีระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มและนอกกลุ่ม

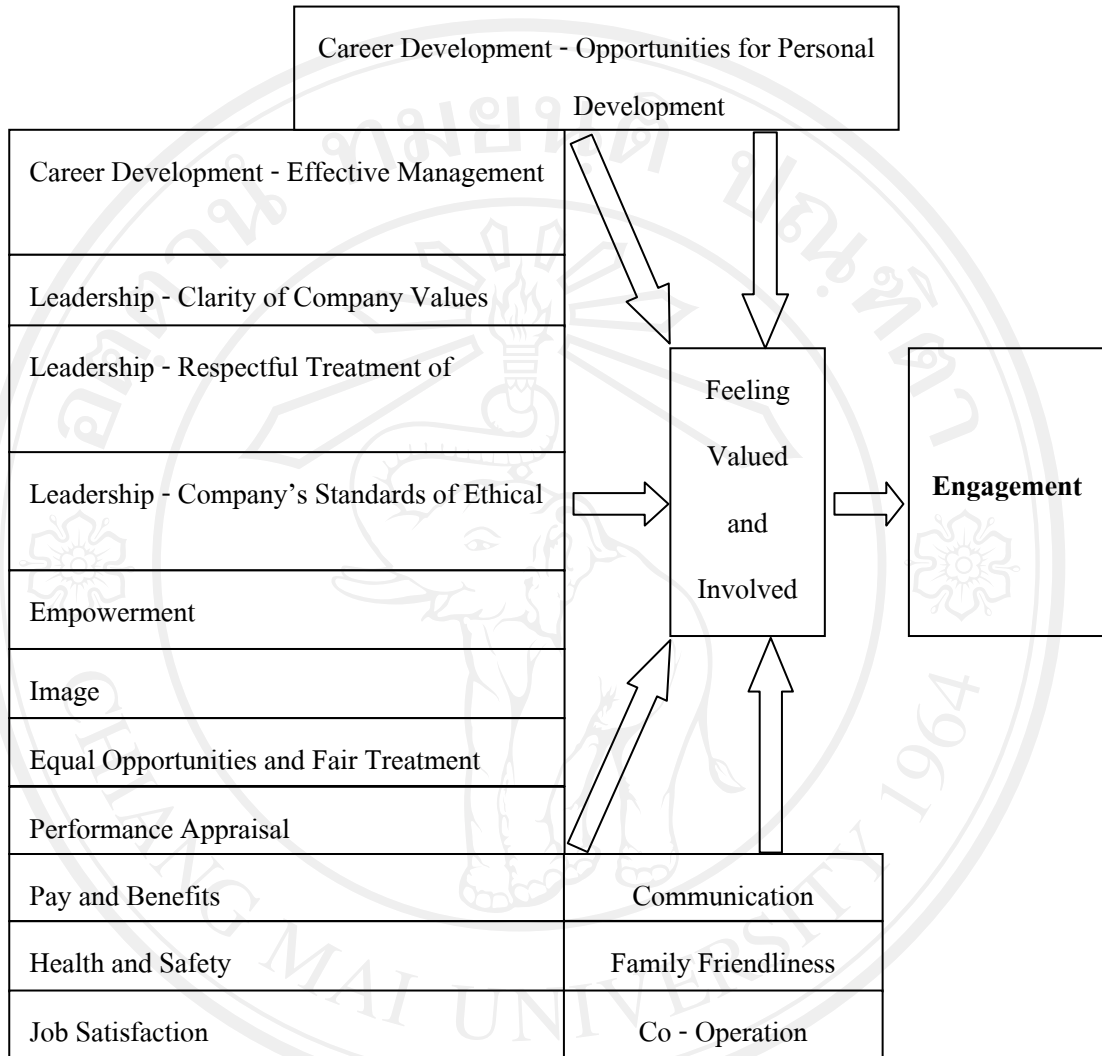
2.4 การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Growth and Development) คือ องค์การหมั่นฝึกฝนและเสริมทักษะที่สำคัญให้กับพนักงานด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้และแผนการพัฒนาตนเอง

2.5 การสนับสนุนและการยอมรับ (Support and Recognition) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานพร้อมทั้งให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่พนักงานอย่างเต็มที่ การให้ผลสะท้อนกลับการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมั่นใจในวิธีการทำงานและปรับปรุงพัฒนาตนเอง

3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Engaged Employees) เมื่อพนักงานรู้สึกพอใจและมีความสุขจากบรรยากาศในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร จนพัฒนาไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Greater Loyalty) และจะทุ่มเทความพยายามความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น (Enhanced Effort)

4. ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะส่งผลต่อผลตอบแทนในระยะยาวแก่องค์กร โดยทำให้จำนวนของพนักงานที่เต็มใจทำงานกับองค์กรเพิ่มขึ้น (Increased Retention) องค์กรมีลูกค้าที่พึงพอใจและซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากขึ้น (Satisfied/Loyal Customers) กำไรจากการบริหารงานเพิ่มขึ้น (Higher Profits and Profitability) และองค์กรมีการเจริญเติบโตก้าวหน้ามากขึ้น (Revenue Growth)

Vazirani (2007) เสนอแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

(SIES College of Management Studies. 2007: Online)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แบ่งเป็นปัจจัยหลัก 7 ประการและปัจจัยอื่น 8 ประการ รวมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งหมด 15 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความผูกพัน ได้แก่

1.1 การสร้างโอกาสพัฒนาอาชีพโดยส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้

และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กร (Career Development - Opportunities for Personal Development)

1.2 การรักษานักงานที่มีความสามารถและสนับสนุนให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง (Career Development - Effective Management of Talent)

1.3 พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงค่านิยมหลักขององค์กรอย่างชัดเจน (Leadership - Clarity of Company Values)

1.4 การให้ความสำคัญในคุณค่าของพนักงานทุกระดับ (Leadership - Respectful Treatment of Employees)

1.5 การสื่อสารให้พนักงานรับรู้ถึงคุณธรรมขององค์กร (Leadership - Company's Standards of Ethical Behavior)

1.6 การให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจและเชื่อใจในสิ่งที่พนักงานปฏิบัติ (Empowerment)

1.7 ภาพลักษณ์องค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะชน (Image)

2. ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความผูกพัน ได้แก่

2.1 การได้รับโอกาสก้าวหน้าอย่างเสมอภาคสำหรับพนักงานทุกระดับ (Equal Opportunities and Fair Treatment)

2.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม (Performance Appraisal)

2.3 การจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมตามหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Pay and Benefits)

2.4 การให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน (Health and Safety)

2.5 การสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน (Job Satisfaction)

2.6 การสื่อสารอย่างเปิดใจและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน (Communication)

2.7 การให้ความสำคัญกับครอบครัวพนักงาน (Family Friendliness)

2.8 การให้ความร่วมมือของทุกฝ่ายในองค์กรในการทำงานร่วมกัน (Co-operation)

เมื่อพนักงานได้รับรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรปฏิบัติหรือให้ความสำคัญเป็นอย่างดีกับตนเอง พนักงานจะรู้สึกมีคุณค่าและอยากจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Feeling Valued and Involved) ซึ่งผลลัพธ์ท้ายสุดคือนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Engagement)

Mining Industry Skills Centre Organization (2009) ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรของรัฐบาล Queensland มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพแรงงานได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development) หมายถึง การให้โอกาสพนักงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาตนเองด้วยการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ (Professional Development) พร้อมทั้งการเพิ่มพูนทักษะโดยการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอจากองค์กร (Training)

2. การให้รางวัลและการยอมรับ (Reward and Recognition) หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและดึงดูดใจพนักงาน (Pay Satisfaction) การสร้างโอกาสในการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน (Career Opportunities) และการจัดการด้านการปฏิบัติงาน (Performance Management) โดยองค์กรต้องประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและแจ้งผลสะท้อนกลับ (Feedback) ให้พนักงานรับทราบทุกครั้งเพื่อนำผลนั้นไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

3. การกำหนดภาระงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Design) หมายถึง พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของภาระงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Line of Sight) พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ (Meaningfulness of Work) และการให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรในการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร เป็นต้น

4. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถของผู้นำในองค์กรที่สามารถสื่อให้พนักงานเข้าใจถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร (Clarify Organizational Expectations) กระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจและสร้างความรู้สึกรักทำท่ายในการทำงาน (Work Motivation) ขณะเดียวกัน ผู้นำต้องรับฟังความคิดเห็นและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา (Open to new ideas)

5. บรรยากาศการทำงาน (Work Environment) หมายถึง องค์กรมีนโยบายเพิ่มคุณค่าให้กับชีวิตของพนักงาน (Organizational Policies) เช่น การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การขยายขอบเขตงาน เป็นต้น สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน (Organizational Climate) การสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงในทุกระดับสายงาน (Organizational Communication) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Quality of Co-Workers)

2.1.3 การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

The Gallup Organization (2004) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษา ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในการทำงาน โดยแบ่งประเภทของพนักงาน 3 ประเภท ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) หมายถึง พนักงานที่ต้องการทราบความคาดหวังที่องค์กรปรารถนาจะได้รับจากการปฏิบัติงานของตน เพื่อที่จะทำงานออกมาได้ตรงกับที่องค์กรคาดหวังไว้ มีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบและเรื่องเกี่ยวกับองค์กร ผลงานที่ออกมาดีเยี่ยม พนักงานมีความขยันหมั่นเพียรทำงานด้วยความเต็มใจและช่วยคิดค้นนวัตกรรมใหม่ให้องค์กร

2. พนักงานไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Not Engaged Employee) หมายถึง พนักงานให้ความสนใจเฉพาะงานที่ตนรับผิดชอบมากกว่าจะสนใจเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของงาน สนใจเฉพาะความสำเร็จในงานของตน พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานแต่ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดความคิดสร้างสรรค์หรือแรง จูงใจในการทำงาน และจะทำงานเมื่อได้รับคำสั่งเท่านั้น พนักงานชอบคิดว่าหัวหน้างานไม่ให้ความสนใจและขาดปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3. พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged Employee) หมายถึง พนักงานต่อต้านทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร พนักงานไม่มีความสุขในการทำงานและพยายามแสดงออกว่าไม่มีความสุข มีทัศนคติต่อองค์กรในแง่ลบ สร้างความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตร ส่งไปให้เพื่อนร่วมงานรวมทั้งคอยขัดขวางการทำงานของเพื่อนร่วมงานไม่ให้เกิดความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอีกด้วย

2.1.4 ข้อมูลทั่วไปของภาควิชาภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาควิชาอายุรศาสตร์เป็นหน่วยงานหนึ่งของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2504 โดยแต่งตั้งให้ ศ.นพ.ชาญ สถาปนกุล เป็นรักษาการหัวหน้าภาควิชาอายุรศาสตร์ โดยมีอาจารย์จากโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ (ชื่อเดิมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อโรงพยาบาลในปี พ.ศ. 2526) ร่วมบริหารงานของภาควิชาฯ 2 ท่าน คือ แพทย์หญิงกาญจนา เชื้อชาญวิทย์ และแพทย์หญิงฉันทนา จุลลัสเสฐียร ตั้งอยู่ชั้นที่

5 อาคารบุญสม มาร์ติน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552)

วิสัยทัศน์ (Vision)

ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันชั้นนำทางอายุรศาสตร์ ในระดับมาตรฐานสากล

พันธกิจ (Mission)

1. จัดการศึกษาวิชาอายุรศาสตร์ เพื่อให้นักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุนมีความรู้ทางอายุรศาสตร์ที่เป็นมาตรฐานสากล
2. ให้บริการวิชาการทางอายุรศาสตร์แก่สังคม
3. ผลิตผลงานวิจัยในทุกสาขาทางวิชาอายุรศาสตร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและพัฒนาวิชาการทางอายุรศาสตร์ให้สู่ความเป็นเลิศ
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา อารยธรรมและพัฒนาศิลปะวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์การบริหารงานของภาควิชาอายุรศาสตร์ (Objectives)

1. บริหารจัดการระบบการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ภาควิชาฯเป็นส่วนหนึ่งของคณะแพทยศาสตร์ในการผลิตบัณฑิตแพทย์ที่มีคุณภาพออกสู่สังคมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2. ส่งเสริมการบริการวิชาการที่มีคุณภาพ โดยการเผยแพร่ข่าวสารเชิงวิชาการการจัดงานสัมมนา อบรมและออกปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ป่วย
3. ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการ งานบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระดับสูง
4. สนับสนุนให้มีผลงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
5. พัฒนาภาควิชาฯให้เป็นสถาบันฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุนแพทย์ประจำบ้านต่อยอด ที่มีคุณภาพ
6. มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกระดับของภาควิชาฯให้มีคุณภาพโดยการวางแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปีทุกๆปี
7. สนับสนุนให้มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมศาสนาและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยมของภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (MEDICINE-CMU)

M = Merit	เป็นผู้มีคุณความดีน่ายกย่อง
E = Ethic	เป็นผู้มีจริยธรรม
D = Devotion/Discipline	เป็นผู้อุทิศตน ทุ่มเทมิระเบียบวินัย
I = Intellectual	เป็นผู้มีสติปัญญาสูง
C = Commitment	เป็นผู้มีความรับผิดชอบ
I = Integrity	เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง
N = Nobleness/Naturalness	เป็นผู้มีคุณธรรมสูง มีความเป็น ธรรมชาติ
E = Excellence	เป็นผู้มีความเป็นเลิศ
C = Clarity& Care	เป็นผู้มีความโปร่งใส เอาใจใส่ดูแล
M = Motivation	เป็นผู้มีความตั้งใจ แรงบันดาลใจ
U = Unity	เป็นผู้มีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ (2550) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 303 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิดของ Steers (1977) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3 ด้านคือด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติและวัตถุประสงค์ประกอบของความผูกพัน 3 ด้านคือด้านความเชื่อมั่นและการได้รับการยอมรับในองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและด้านความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับมากและมีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติระดับปานกลาง ด้านลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ รายได้ และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.36 และ 0.40 ตามลำดับ

ชานนทร์ ปวงละคร (2551) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กลุ่มธุรกิจน้ำมัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามการวัดความผูกพันต่อองค์กรอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย เป็นแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง โดยวัดองค์ประกอบของความผูกพัน 5 ด้าน คือ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านความผูกพันในภาพรวมและนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี Linear Regression ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 5 ด้านโดยรวม 0.964 ซึ่งเป็นค่าที่สูงมาก องค์ประกอบของความผูกพันด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำมีระดับความคิดเห็นมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนงานที่สังกัดและอัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวมต่อ พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความผูกพันด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.489 ความผูกพันด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวมมากที่สุด ($B = 0.281$)

แวนวรรณ ละอองศรี (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามการวัดความผูกพันต่อองค์กรอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยโดยวัดองค์ประกอบของความผูกพัน 5 ด้านคือด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำและด้านความผูกพันในภาพรวมและนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ซึ่งผลการศึกษา พบว่า

พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับผูกพัน (Engaged) โดยมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ต่อด้านภาพรวมขององค์กร ส่วนปัจจัยด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวมมากที่สุด ($B = 0.377$) รองลงมาคือด้านองค์กร ($B = 0.303$)

อรรถพล สนศิริ (2552) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยวัดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการและวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรภายใต้กรอบแนวคิดของ Schaufeli and Bakker. (2003) ใน 3 องค์ประกอบคือ ความกระตือรือร้น (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้าและปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศและอายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความมั่นใจในการทำงานมากที่สุด พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านกระตือรือร้นและด้านความทุ่มเทในงานในระดับสูงแต่ในด้านความมุ่งมั่นมีความผูกพันในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานและปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับองค์ประกอบความผูกพันเพียงด้านความทุ่มเทในงานและด้านความมุ่งมั่น

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็น สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลการดำเนินงานขององค์กร หากพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรก็ จะทุ่มเทตั้งใจทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษา ประสงค์จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แนวคิดองค์ประกอบความผูกพันของ Development Dimensions International หรือ DDI เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงที่มาและความสำคัญ ของความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งแสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรสำคัญหลายปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งหากองค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิด ความผูกพันต่อองค์กรได้ องค์กรก็จะประสบผลสำเร็จในระยะยาว ผู้ศึกษาจะนำแบบสำรวจใน การวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ DDI มาใช้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านการทำงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Aligned effort with Strategy) ด้านการมอบอำนาจ(Empowerment) ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ (Teamwork/Collaboration) ด้านการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Growth and development) และ ด้านการสนับสนุนและการยอมรับ (Support and recognition) ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านจะนำมาวิเคราะห์ ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวมและแปลผลโดยใช้กรอบความคิดของ The Gallup Organization ที่ แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภทคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) พนักงานไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Not Engaged Employee) และ พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged Employee)