

อิทธิพลความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)
INFLUENCE JOB EXPECTANCY AND PERCEIVED CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
AFFECT ORGANIZATION LOYALTY OF EMPLOYEES IN RAMKHAMHAENG
HOSPITAL PUBLIC COMPANY LIMITED

ยุพาพรรณ ทองนิล
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Yupapan Thongnil
E-mail: 6314155022@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำนวน 325 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี ความคาดหวังในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย ($\bar{X} = 4.44$) และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X} = 4.28$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกันอย่างไรมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย และนโยบายด้านอนุรักษ์พลังงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความคาดหวังในการทำงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence, job expectancy and perceived corporate social responsibility affect organization loyalty of employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited, factors Include demographic factors, job expectancy, perceived corporate social responsibility. The 325 sample were drawn from employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited of the respondents were female, under or equivalent 30 years old, single, received Bachelor's Degree, received monthly income of 10,000 - 20,000 bath and worked period of 3 - 5 years. Job expectancy were at high level ($\bar{X} = 3.97$). Perceived corporate social responsibility were at highest level ($\bar{X} = 4.34$). When each aspect, It was found that the aspect with the highest mean was safety and occupational health policy ($\bar{X} = 4.44$). Organization loyalty of employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited was rated at high level ($\bar{X} = 4.15$). When each aspect, It was found that the aspect with the highest mean was behavioral ($\bar{X} = 4.28$).

The results of hypothesis test show that (1) employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited with different sex, age, status, education and worked period had different overall the employees loyalty. (2) Job expectancy had effect the organization loyalty of employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited at statistical significance of 0.05 levels. (3) Perceived corporate social responsibility; environmental policy, safety and occupational health policy energy conservation policy had effect the organization loyalty of employees in Ramkhamhaeng Hospital Public Company Limited at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Organization Loyalty, Job Expectancy

บทนำ

จากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และในทางธุรกิจก็มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การที่องค์กรจะมีความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ ได้ต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพจึงจะสามารถขับเคลื่อนให้ธุรกิจดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้และเข้าใจการ

บริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการ รักษาบุคลากรให้อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีผลต่อความ จงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรดำเนินธุรกิจและเกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันกันทางธุรกิจได้ (อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555)

ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) จึงเป็นความสามารถขององค์กรในการส่งเสริม การกระตุ้นความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อสถานที่ที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงการทุ่มเทและ อุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและสังคมแวดล้อมตลอดจนรู้สึกรักอบอุ่นและ ผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ (รัชณี ตรีสุทธีวิชา, 2552)

จากที่กล่าวมาก็ทำให้เห็นว่าทุกธุรกิจต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรและองค์กร ธุรกิจโรงพยาบาลก็ ถือเป็นอีกธุรกิจที่ต้องสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันในการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (กาญจนาภรณ์ วันเพ็ญ, 2553)

บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ขนาด 486 เตียง เป็น โรงพยาบาลที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานระดับสากล JCI และมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีระบบ การให้บริการและดำเนินการที่ระดับสากลยอมรับ มีความปลอดภัยต่อผู้เข้าใช้บริการ นอกจากนี้ ราคาอยู่ในระดับ มาตรฐาน โรงพยาบาลมีนโยบายที่จะกำหนดราคาให้อยู่ในเกณฑ์ที่ยุติธรรม และเป็นไปตามมาตรฐานของตลาด โดย คำนึงถึงประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นซึ่งมีฐานะการเงินอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการ แพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงทำให้มีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น โรงพยาบาลได้จัดให้มีการออกหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน บริการฉีดวัคซีน COVID-19 ให้ประชาชนทั่วไปทั้งในเขตชุมชนและตลาด มีการบริจาคเวชภัณฑ์ให้แก่ผู้ป่วย จึงทำให้ ภาระงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เป็นเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ภายในองค์กร จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้พนักงานมีความคาดหวังในงานที่ทำว่างานที่ปฏิบัติอยู่หนักไปและเหมาะสม กับสิ่งตอบแทนที่ได้รับหรือไม่ ถ้าได้สิ่งตอบแทนคุ้มกับการทุ่มเทแรงกายแรงใจก็จะทำให้พนักงานมีใจที่จะปฏิบัติงาน ตามที่รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และจากสถานการณ์ดังกล่าวในฐานะสถานพยาบาลพนักงานทุกคนต้องบริการคนไข้ ด้วยจิตสาธารณะ ต้องรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ถ้าบริการไม่ดีอาจจะส่งผลให้คนไข้ไม่ยอมมาใช้บริการก็เป็นไปได้ ดังนั้นองค์กรต้องปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ถ้าเรามีความมั่นใจในองค์กรมีการทุ่มเท แรงกายแรงใจก็จะช่วยผลักดันให้องค์กรดียิ่งขึ้นไป (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลความคาดหวังในการ ทำงานและการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาล รามคำแหง จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้างและปรับปรุงเกี่ยวกับ ความคาดหวังในการทำงาน การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ให้ดีขึ้น รวมทั้งยังช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในองค์กร และนำมา ซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการ รวมถึงพนักงานในองค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกับบริษัท โรงพยาบาล รามคำแหง จำกัด (มหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการทำงาน และการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานจริงในปีพ.ศ. 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1,694 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 325 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังในการทำงาน และการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

2. ทำให้ทราบถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังในการทำงานและการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงบริหารงานบุคลากร ตลอดจนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hoy and Rees (1974) กล่าวว่าไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกก็จะน้อยลงเท่านั้น องค์ประกอบของความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ (1) พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้นจึงตอบสนอง

ออกมา (2) ความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ (3) การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ

ไพรัช ศิลาศรี (2559) ได้ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน

Murray (1983) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ และความคาดหวังนั้นก็เป็ระดับที่บุคคลปรารถนาที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขา จึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Schiffman and Kanuk (1991) การรับรู้ คือ กระบวนการที่แต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

กันยา สุวรรณแสง (2540) กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ (Process) ว่าเป็นการคาบเกี่ยวกับระหว่างเรื่องความเข้าใจ ความคิด ความรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making) กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ จากองค์ประกอบและขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบต่ออวัยวะสัมผัสหรือความรู้สึก เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าที่จะมีการจัดระบบเพื่อแยกแยะ สิ่งเร้าที่เกิดออกมาเป็นส่วนที่สนใจ หรือมุ่งความสนใจไปยังสิ่งนั้นเป็นพิเศษ และจัดสิ่งเร้าให้รับรู้และเข้าใจมากขึ้น

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์

อยู่ที่สมอง เพื่อส่งการในส่วนนี้ทำให้เกิดการรับรู้ ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าจะยอมรับหรือไม่

ขั้นที่ 3 ประสบการณ์ ความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส

ขั้นที่ 4 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยประสบการณ์เดิมความจำ เจตคติ ความต้องการ บุคลิกภาพ ทำให้เกิดการตอบสนองออกมาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

โดยมีลำดับขั้นตอนการเกิดกระบวนการ ดังนี้ (1) สิ่งเร้ากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์ (2) กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง (3) สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิมประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

Carroll (1991) ได้แบ่งตามองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมแต่ละด้านที่บริษัทต้องทำและต้องนำทุกด้านมารวมกันเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านเศรษฐศาสตร์ คือ มุ่งสร้างผลผลิตตามความต้องการของสังคมและและมีผลกำไรคืนกลับไปยังผู้ลงทุน (2) ด้านกฎหมาย คือ ทำให้ถูกกฎหมาย กฎระเบียบ ในพื้นที่ที่ตนเองดำเนินธุรกิจอยู่ (3) ด้านจริยธรรม คือ การทำธุรกิจไม่ฉวยโอกาส และควรประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่สังคมเห็นชอบ (4) ด้านการเสียสละเพื่อสังคม คือ เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่สูง ดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายและจริยธรรม

Elkington (1997) ได้สร้างแนวคิดทฤษฎีที่ชื่อว่า The Triple Bottom Line สร้างขึ้นเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จจากการดำเนินงานขององค์กรโดยให้ความสำคัญกับการมองคุณค่าและประเมินความสำเร็จขององค์กรอย่างสมดุลทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ (การทำให้อุตสาหกรรมเติบโต) ด้านสังคม (การเกื้อกูลต่อสังคม) และด้านสิ่งแวดล้อม (การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม) รวมถึงดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาลควบคู่ไปด้วย

สุภัทรา หุ่นนอก (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง บทบาทหน้าที่ของบุคคลหรือองค์กรที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจหรือองค์กรที่ไม่สร้างปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีจิตสำนึกที่ดีในการเข้าไปมีส่วนร่วมแก้ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,694 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 325 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มงาน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ นโยบายด้านสังคม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงาน และนโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความจงรักภักดีต่อองค์กร
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) Cronbach (1974) ความคาดหวังในการทำงานภาพรวม 0.811 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมภาพรวม 0.822 แสดงเป็นรายด้าน ได้แก่ นโยบายด้านสังคมเท่ากับ 0.772 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเท่ากับ 0.814 นโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงานเท่ากับ 0.760 และนโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยเท่ากับ 0.875 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)ภาพรวม 0.931 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเท่ากับ 0.820 ด้านความรู้สึกเท่ากับ 0.792 และด้านการรับรู้เท่ากับ 0.953

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 325 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ.2564 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของพนักงานทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้พนักงานที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 325 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าความผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความคาดหวังในการทำงาน การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังในการทำงาน และการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลความคาดหวังในการทำงาน และการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการทำงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย

ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกัน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย และนโยบายด้านอนุรักษ์พลังงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) และนโยบายด้านสังคม ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านการรับรู้ ทั้งนี้อาจเกิดจากเป้าหมายขององค์กรที่ไม่ชัดเจน พนักงานมองแล้วว่าองค์กรไม่มีความมั่นคง จึงทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในการทำงานร่วมกับองค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา จันทร์หล้า (2559) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรีโดยรวมและรายด้าน พฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับที่มาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ วิชาเย (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

พิชญา เหลืองช่อสิริ (2561) ได้ศึกษาการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้า บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความจงรักภักดีที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วิภา จันทร์หล้า (2559) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุงานต่างกัน โดยภาพรวมต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังในการทำงานในระดับมาก มีความเห็นว่า เมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย เรามักอยากได้คำชื่นชมและการยอมรับจากสังคมที่ทำงาน การที่เราทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เราย่อมอยากได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่รู้สึกละเลยเวลากับงานที่ได้ทุ่มเทอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลนภา ด่านซ้าย (2560) ได้ทำการศึกษา การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความคาดหวังในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านสังคม ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านสังคม ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าไม่ใช่ว่าอย่างไรองค์กรก็ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆ และให้ความช่วยเหลือต่อสังคมด้วยความเต็มใจ เช่น การร่วมบริจาคสิ่งของแก่ผู้ยากไร้ การจัดกิจกรรมเพื่อสืบสานประเพณีตามเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนพล เรืองศรี (2560) ทำการศึกษา มุมมองทางสังคมและวัฒนธรรม การรับรู้คุณภาพบริการ ประสบการณ์ของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่รีสอร์ทเชิงวัฒนธรรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพบว่า มุมมองทางสังคมและวัฒนธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการกลับมาใช้บริการรีสอร์ทเชิงวัฒนธรรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าพนักงานมีความใส่ใจกับเรื่องการบริหารน้ำเสียภายในโรงพยาบาล ส่งเสริมการคัดแยกขยะ รวมถึงการป้องกันการติดเชื้อภายในโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมล สุรพันธ์ และศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ (2561) ทำการศึกษาความ

รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แทร็กซ์ อินเตอร์เทรต จำกัด อำเภอจังหวัดจันทบุรี โดยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แทร็กซ์ อินเตอร์เทรต จำกัด อำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

4.3 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงาน ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าองค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการประหยัดพลังงานโดยการติดตั้งระบบที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดพลังงาน เช่น การมีบันไดเลื่อนอัตโนมัติจะหยุดทำงานเมื่อไม่มีคนใช้งาน การใช้เครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ปรับให้อุณหภูมิคงที่ รวมถึงการใช้หลอดไฟแบบLEDเพื่อช่วยประหยัดพลังงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริษัทในฐานะพลเมืองของสังคมเป็นสิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีในสังคมไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์หรือธรรมชาติ เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะต้องตอบสนองต่อความคาดหวังจากสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมของ Carroll (1991) ได้กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคมต้องเป็นผลรวมของความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน คือด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการเสียสละเพื่อสังคม และ การรับผิดชอบต่อสังคมให้หมายรวมถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และระดับไกล ด้วย การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กรที่ทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข ภายใต้เงื่อนไขของความถูกต้อง โปร่งใส การมีจริยธรรมที่ดี โดยมุ่งคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการและสังคมโดยรวม (สถาบันไทยพัฒน์มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549)

4.4 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าพนักงานและองค์กรให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในองค์กรเป็นอย่างมาก โดยโรงพยาบาลจะมีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีเวรแปลที่ผ่านการอบรมด้านการขนย้ายผู้ป่วยไว้คอยบริการเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามบริเวณอาคารต่างๆเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา เหลืองช่อสิริ (2561) ทำการศึกษา การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า บริษัท เช่น ทรูพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมนโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า บริษัท เช่น ทรูพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้พนักงานในโรงพยาบาลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ดังต่อไปนี้

ความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเมื่อพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ องค์กรควรให้รางวัลหรือผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้

ทุ่มเทลงไปคุ้มค่ากับที่เสียเวลาไป นอกจากนั้นการได้รับการชื่นชมและการยอมรับในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่พนักงานทุกคนอยากได้จากองค์กร

การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม

1. นโยบายด้านสังคม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านสังคม ไม่มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรไม่ควรเน้นนโยบายด้านสังคม แต่องค์กรก็ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และให้ความช่วยเหลือต่อสังคมด้วยความเต็มใจ สนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรพนักงานและชุมชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก นอกจากองค์กรแล้วก็ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงาน โดยการสร้างนโยบายเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความใส่ใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม องค์กรควรเน้นให้ความสำคัญกับเรื่องการบริหารน้ำเสียภายในโรงพยาบาลก่อนปล่อยสู่ชุมชน ส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงานเรื่องการคัดแยกขยะเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดี รวมถึงเรื่องการป้องกันการติดเชื้อภายในโรงพยาบาลให้พนักงานมีความรู้มากขึ้น

3. นโยบายด้านอนุรักษ์พลังงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านอนุรักษ์พลังงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญนโยบายด้านอนุรักษ์พลังงานเป็นอย่างมาก องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญในการประหยัดพลังงาน องค์กรควรหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยลดการใช้พลังงานลง เช่น การติดตั้งบันไดเลื่อนอัตโนมัติจะหยุดทำงานเมื่อไม่มีคนใช้งาน การใช้เครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ปรับให้อุณหภูมิคงที่ รวมถึงการใช้หลอดไฟแบบLED เพื่อช่วยประหยัดพลังงาน และยังเพิ่มความสะอาดสบายให้กับพนักงานได้อีกด้วย

4. นโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญนโยบายด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยเป็นอย่างมาก พนักงานและองค์กรควรให้ความใส่ใจกับการดูแลเรื่องความปลอดภัยภายในองค์กร โดยองค์กรควรมีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันภัยอันตรายแก่พนักงานที่มีการทำงานตลอดเวลาได้รู้สึกปลอดภัยเวลาทำงาน ควรมีโรงอาหารแก่พนักงานเพื่อเพิ่มความมั่นใจด้านสุขอนามัยของพนักงานโดยการควบคุมดูแลจากผู้มีความรู้ด้านโภชนาการ พนักงานที่เข้ามาใหม่ควรต้องผ่านการอบรมก่อนการดูแลผู้ป่วยเพื่อความปลอดภัยของลูกค้ำที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทําวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาพนักงานทั้งหมดในบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมทั้งโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ วิชาเยะ. (2562). ความพึงพอใจในงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กันยา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- กาญจนภรณ์ วันเพ็ญ. (2553). กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ดลนภา ด่านซ้าย. (2560). การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). รายงานประจำปี 2564 บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2566, จาก <https://www.set.or.th>.
- พิชญา เหลืองช่อสีรี. (2561). การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ไพรัช ศิลาศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัททากาชิมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัชณี ตรีสุทธีวงษา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 30(1), 144-160.
- รัตนพล เรืองศรี. (2560). มุมมองทางสังคมและวัฒนธรรม การรับรู้คุณภาพบริการ ประสบการณ์ของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่รีสอร์ทเชิงวัฒนธรรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิษณุลดดา มั่งสันและกฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2).
- วิภา จันทร์หล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิมล สุรขันธ์ และศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์. (2561). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แท็กซี่ อินเตอร์เทรด จำกัด อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัย ราชภัฏร้อยเอ็ด, 12(1).
- สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2549). ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/495998>.

- สุภัทรา หุ่นนอก. (2554). *การให้ความหมายและที่มาของความหมาย รูปแบบและกลยุทธ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). *ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Carroll, A. B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Towards the Moral Management of Organizational Stakeholders*. *Business Horizons*, 39-48.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks - Triple bottom line of 21st century business*. Stoney Creek, CT: New Society Publishers.
- Hoy & Rees. (1974). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected. Concept in the Study of Educational Administration*. *Sociology of Education*.
- Murray, H. A. (1983). *Exploration in Psychology A Clinical and Experimental Study of Fifty Men of College Age*. New York: Oxford University Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1991). *Consumer Behavior*. (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.