



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านการเมืองและการบริหารประเทศในปัจจุบัน กระแสเรียกร้องคุณภาพบริการสุขภาพ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการสุขภาพ ทำให้รัฐบาลได้มีการปรับเปลี่ยนพระราชบัญญัติที่กำหนดในรัฐธรรมนูญ โดยในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นฉบับล่าสุด มาตราที่ 82 หมวดที่ 5 ได้บัญญัติว่า "รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง" (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540) ประกอบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2540 ทำให้รัฐบาลแคลงงบประมาณสำหรับบริหารประเทศ ดังนั้นเพื่อให้มีงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการบริหารประเทศ รัฐบาลจึงได้ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงบประมาณ โดยได้ใช้มาตรการปรับลดงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข ปรับลดอัตราค่าส่งบุคลากรพยาบาล ปรับเปลี่ยนระบบการจัดทำงบประมาณ รวมทั้งปรับเปลี่ยนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ปรับเปลี่ยนไป ร่วมกับนโยบายการบริหารประเทศแนวใหม่ การสาธารณสุขจะต้องให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพภายใต้ต้นทุนต่ำสุด จัดบริการสุขภาพให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ บริหารอัตราค่าส่งบุคลากรพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากการบริหารงบประมาณแบบใหม่ ได้แก่ ระบบงบประมาณแบบมุ่งผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting = SPBB) ร่วมกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management = RBM) เพื่อให้การบริการทรัพยากรขององค์การพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2550)

จากการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ทำให้พยาบาลซึ่งเป็นผู้ให้บริการพยาบาลแก่ประชาชนต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การทำงานของพยาบาลที่ต้องรับภาระงานมากขึ้น ต้องทำงานหนัก อยู่เวรบาย-ดึกเพิ่มขึ้น มีภาวะเครียดก่อให้เกิดความไม่พอใจในสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ส่งผลให้พยาบาลโอนย้าย ลาออกจากงานวิชาชีพพยาบาลมากขึ้น ไม่ยึดมั่นผูกพันกับองค์การ (อิสริยา จารุวัตร, 2540) จากการศึกษาของ บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์; สุภารัตน์ ไวยชีตาและภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์ (2540) ศึกษาความพึงพอใจในงานการคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุข พบว่า พยาบาลวิชาชีพคิดจะลาออกจากองค์การ ร้อยละ 62.7 สาเหตุเกิดจากความ

ไม่พึงพอใจในระบบงาน ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน งานหนัก เสี่ยงต่อการติดโรค การขึ้นเวรบ่อย- ดึก ที่ถี่มากขาดโอกาสก้าวหน้า ต้องการศึกษาต่อและต้องการรายได้ที่ดีกว่า ภาระงานมาก อัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพมีน้อยเกินไป

จากปัญหาดังกล่าวผู้บริหารในองค์การพยาบาลมีความจำเป็นต้องเสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่อไป จากการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้มีนักวิชาการนำแนวคิดหลากหลายมาใช้ เช่น สะอาด วงศ์อนันต์นนท์ (2537) จรัสศรี ไกรนที (2539) แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2540) นิยม สีสวรรณ (2544) วรรณดี ชูกาล (2540) พิมลพรรณ ทิพาคำ (2543) วัชรมา มณีภาส (2543) และอรวรรณ แยมสรวลสกุล (2544) โดยใช้นแนวคิดของ Mowday, Steers and Porter (1979) อุปกิจ พละวงศ์ (2544) ได้ใช้นแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ศศิพันธ์ หล้านามวงศ์ (2545) โดยใช้นแนวคิดของ Meyer, Allen and Smith (1993)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาล เป็นความรู้สึกผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีต่อองค์การในด้านบวก มีเจตคติที่ดีต่อองค์การ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ รักษาผลประโยชน์ขององค์การ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (นริศา สฐิตะธรรมานนท์, 2540: 21; Johns, 1996: 14) ตามแนวคิดของ Meyer et al. (1993) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)

สถานภาพสมรส (Marital status) บุคคลที่มีครอบครัวจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคคลที่เป็นโสด ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีครอบครัว มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบ ยอมรับความต้องการ ความมั่นคงในการทำงาน การเปลี่ยนงาน ย้ายงาน หรือลาออกจากงาน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งมีผลต่อรายได้ของครอบครัว นอกจากนี้การเริ่มต้นงานในที่ทำงานแห่งใหม่ทำให้ต้องปรับตัวกับผู้ร่วมงานและงานที่รับผิดชอบ ด้วยภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว บุคคลที่มีครอบครัวแล้ว โดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อครอบครัวมากกว่างาน (Mathieu and Zajac, 1990) จากการศึกษาของ วรรณญา วงศ์ประสิทธิ์ (2540) พบว่าสถานภาพสมรสของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล

ประสบการณ์ในการทำงาน พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนาน จะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพราะประสบการณ์ในการทำงานมากทำให้ได้รับอำนาจ

จากการทำงานเพิ่มขึ้น มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร และรู้สึกมีพันธะต่อองค์กร จากการศึกษาวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่าประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538; วัลภา ฐานีกาญจน์, 2540; Buchaman, 1974; Mowday, Porter and Steers (1982)

ความไว้วางใจในผู้บริหารเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเชื่อถือและปฏิบัติตามทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการ หัวหน้าที่สามารถสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแนวคิดของ Robbins (2000) กล่าวว่าผู้บริหารที่สามารถสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยของ สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) พบว่าความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ซึ่งคุณลักษณะของหัวหน้าที่สามารถสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Reynolds (1997) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการได้แก่ 1) ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ 2) ความเป็นบุคคลเปิดเผย 3) ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 4) ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณลักษณะดังกล่าว จะทำให้เป็นที่ไว้วางใจของพยาบาลประจำการ ดังที่ Robbins (2000) กล่าวว่าผู้บริหารที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กร เป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบต่องาน และเป็นทัศนคติทางบวกที่บุคลากรมีต่องานที่เกิดจากการรับรู้และการประเมินตนเอง (Locke, 1976) นอกจากนี้ Sullivan and Decker (1992) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อการบริการสุขภาพในสถานบริการพยาบาล ช่วยกระตุ้นความรู้สึกที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ มีผลให้บุคคลทำงานได้เต็มศักยภาพ ทั้งยังทำให้บุคลากรอยู่ในงานได้ยาวนานด้วย ตามทฤษฎีของ Herzberg (1993) กล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงาน หากได้รับความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในหน้าที่การงานเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่พึงพอใจ หากบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน จะกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ

ทำงานอุทิศตนให้กับงานและมีความยึดมั่นต่อองค์กร แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงาน ย่อมรู้สึกเบื่อหน่ายในงานที่รับผิดชอบ และขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร สำหรับแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Misener (1996) ซึ่งได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการในเขต West Bank โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยของความพึงพอใจในงาน พบว่าประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ระบบการประเมินผลและให้รางวัล สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในวิชาชีพ

โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วย 500 เตียงขึ้นไป ปัจจุบันมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 25 โรงพยาบาล การจัดโครงสร้างองค์กร ได้แบ่งเป็นฝ่ายและแผนกต่างๆ งานในความรับผิดชอบของฝ่ายการพยาบาล ประกอบด้วยงานบริหาร งานวิชาการ และงานบริการพยาบาล ซึ่งการให้บริการพยาบาลเป็นหน้าที่หลักของพยาบาลประจำการ รวมทั้งต้องให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพสนองตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล และสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ในปัจจุบัน โรงพยาบาลศูนย์มีทรัพยากรอย่างจำกัด ทำให้พยาบาลประจำการมีปริมาณภาระงานเพิ่มขึ้น พยาบาลประจำการเกิดภาวะเครียด คิดจะลาออกหรือโยกย้ายเปลี่ยนงาน จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโรงพยาบาลศูนย์ ทำให้พยาบาลประจำการขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการจาก พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสระบุรี หอผู้ป่วยอายุรกรรม 2 ท่าน ศัลยกรรม 1 ท่าน เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2547 และโรงพยาบาลนครนายก หอผู้ป่วยอายุรกรรม 3 ท่าน แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน 1 ท่าน เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2548 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ข้อมูลที่รวบรวมได้โดยสรุปคือ กิจกรรมการพยาบาลมีปริมาณมาก อัตรากำลังยังขาดแคลน อยู่เวรบ่อย-ดึก ต้องการย้ายและเปลี่ยนงานหากมีโอกาส มีพยาบาลส่วนหนึ่งออกไปประกอบอาชีพอิสระ ขายประกันชีวิต ประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้บริหารในองค์กรการพยาบาลควรมีการส่งเสริม ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรพยาบาลต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

### ปัญหาการวิจัย

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ ได้แก่ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล หรือไม่
3. ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ หรือไม่
4. ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ หรือไม่
5. ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ได้หรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ ได้แก่ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
5. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

## แนวคิดเหตุผลและสมมติฐาน

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป้วย และความพึงพอใจในงาน

**สถานภาพสมรส (Marital status)** บุคคลที่มีครอบครัวแล้ว จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่เป็นโสด ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีครอบครัวแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบต่อการความมั่นคงในการทำงาน การเปลี่ยนงาน ย้ายงาน หรือลาออกจากงานทำให้เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งมีผลต่อรายได้ของครอบครัว นอกจากนี้ การเริ่มต้นงานในที่ทำงานแห่งใหม่ ทำให้ต้องปรับตัวกับผู้ร่วมงานและงานที่รับผิดชอบ ด้วยภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว บุคคลที่มีครอบครัวแล้ว โดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อครอบครัวมากกว่างาน (Mathieu and Zajac, 1990) จากการศึกษาของ วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์ (2540) พบว่าสถานภาพสมรสของผู้พยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาล

**ประสบการณ์ในการทำงาน** พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะประสบการณ์ในการทำงานมากทำให้ได้รับอำนาจจากการทำงานเพิ่มขึ้น มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกมีพันธะต่อองค์กร จากการศึกษาวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538; วัลภา สุธานีกาญจน์, 2540; Buchaman, 1974; Mowday et al., 1982)

**ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป้วย** ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ก่อให้เกิดความร่วมมือ รู้สึกผูกพันด้านจิตใจและความคงอยู่ในองค์กร จากแนวคิดความไว้วางใจของ Reynolds (1997) กล่าวว่า การสร้างความไว้วางใจเป็นบันไดก้าวแรกที่จะนำไปสู่การเปิดเผย การปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้นำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Marshall (2000) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็น

พื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพและเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีความเข้าใจกัน มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความรักใคร่สามัคคีกันและส่งผลให้พยาบาล มีความเต็มใจที่จะคงอยู่ในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจและความเอื้ออาทร มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (อรวรรณ แยมสรวลสกุล, 2544) ดังนั้นความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ

**ความพึงพอใจในงาน** เป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงานและสามารถสร้างความยึดมั่นผูกพันให้เกิดในองค์กรพยาบาลได้ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ เป็นความรู้สึกของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในงาน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (อรวรรณ แยมสรวลสกุล, 2544) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล (วรรณดี ชูกาล, 2540) ตามแนวคิดของ Misener (1996) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติต่อการทำงาน of พยาบาลประจำการ จะช่วยพัฒนางาน และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งองค์ประกอบความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Misener (1996) ประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ระบบการประเมินผลและให้รางวัล สภาพแวดล้อมในการทำงานและการมีส่วนร่วมในวิชาชีพ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ

**จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้**

1. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
2. ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

3. ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

4. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

5. สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในทุกแผนก โรงพยาบาลศูนย์ ทั้งหมด 25 แห่ง มีวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

#### 2.1 ตัวแปรต้น

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.2 ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.3 ความพึงพอใจในงาน

#### 2.2 ตัวแปรตาม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีต่อองค์การพยาบาล โดยมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การจนเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การต่อไป ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้



แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Meyer, Allen and Smith (1993) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ 2) ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ 3) ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1.1 **ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ** หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลประจำการที่มีต่อองค์การพยาบาลที่ปฏิบัติงาน รู้สึกผูกพันต่อองค์การ เป็นเจ้าขององค์การ เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ห่วงเท อุทิศตน อุทิศเวลาที่เหลืออยู่ให้กับองค์การในการทำงานและพร้อมปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.2 **ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่** หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลประจำการที่มีต่อองค์การพยาบาลในการคงความเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกอยากทำงานให้กับองค์การ ไม่คิดลาออก โอนย้ายงาน ไม่คิดละทิ้งองค์การ การละทิ้งองค์การไปจะทำให้สูญเสียผลประโยชน์หรือบางสิ่งบางอย่างไป ค่าตอบแทน ที่ควรได้รับจากองค์การ ความคุ้มของต้นทุน ต้องการแลกเปลี่ยนด้วยกำลังกาย กำลังใจ อุทิศตนเพื่อองค์การเป็นความต้องการที่จะรักษาผลประโยชน์ของตน

1.3 **ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน** หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลประจำการที่มีต่อองค์การ และที่ต้องการอยู่ในองค์การเนื่องจากพันธะสัญญาหรือข้อผูกพันที่ได้สัญญากับองค์การ จึงต้องรับผิดชอบต่อสัญญาที่ให้ไว้กับองค์การ และมีจิตสำนึกที่ต้องภักดีกับองค์การ เช่น ได้รับการสนับสนุนลาศึกษาต่อ การฝึกอบรมทักษะเฉพาะ และการศึกษาดูงานต่างประเทศ (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร, 2550: 282)

2. **ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย** หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลประจำการที่มีต่อคำพูด พฤติกรรม และการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ยอมรับในความรู้ความสามารถในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความเชื่อใจในความจริงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความเชื่อมั่นในคำพูด พฤติกรรมและการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วย รวมทั้งยอมรับในความยุติธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งใช้แบบสอบถามที่สร้างตามกรอบแนวคิดของ Reynolds (1997) ประกอบด้วย 1) ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ 2) ความเป็นบุคคลเปิดเผย 3) ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 4) ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค

2.1 **ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ** หมายถึง คำพูด พฤติกรรมและการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างชัดเจนทั้ง คน วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณของหอผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะในการบริหารจัดการ และมีคุณลักษณะเหมาะสมกับตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

**2.2 ความเป็นบุคคลเปิดเผย** หมายถึง คำพูด พฤติกรรมและการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สะท้อนให้เห็นว่าปฏิบัติต่อพยาบาลประจำการด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา ให้ข้อมูลที่ตรงตามข้อเท็จจริงไม่ปกปิดข้อมูลของหอผู้ป่วย และขององค์การพยาบาลที่พยาบาลประจำการควรรับรู้ และเปิดเผยข้อมูลให้พยาบาลได้รับทราบตามความเหมาะสม

**2.3 ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ** หมายถึง คำพูด พฤติกรรม และการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ที่สะท้อนให้เห็นว่าเป็นบุคคลที่รักษาคำมั่นสัญญา กระทำหรือปฏิบัติตามคำพูดที่ได้ให้กับพยาบาลประจำการ มีความซื่อสัตย์ ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี

**2.4 ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค** หมายถึง คำพูด พฤติกรรมและการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สะท้อนให้เห็นว่ามีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ สนับสนุนให้พยาบาลประจำการทุกคนได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถรวมทั้งส่งเสริมความก้าวหน้า

**3. ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึก เจตคติของพยาบาลประจำการที่มีต่องานที่ทำในทางบวก มีความสุขและรู้สึกชอบปฏิบัติงานนั้นๆ ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายหรือท้อแท้กับงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการทำงานที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายวัดจากแบบสอบถามตามแนวคิด ความพึงพอใจในงานของ Misener (1996) ซึ่งประกอบด้วย 1) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน 2) ระบบการประเมินผลและให้รางวัล 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) การมีส่วนร่วมในวิชาชีพ

**3.1 การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน** หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานในสมาชิกทีมการพยาบาล มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน พึงพาซึ่งกันและกัน แบ่งปันภาระงาน เห็นอกเห็นใจเข้าใจจิตใจและได้รับการยอมรับผลการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานในสมาชิกทีมการพยาบาล

**3.2 ระบบการประเมินผลและให้รางวัล** หมายถึง การให้รางวัลด้านต่างๆ อันเป็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานอาจเป็นการยกย่องชมเชย สวัสดิการด้านที่พักอาศัย การให้โล่ให้ เหรียญรางวัล การประกาศเกียรติคุณ พร้อมทั้งมีการปรับเลื่อนตำแหน่ง สร้างความมั่นคงกับการทำงาน

**3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพของหอผู้ป่วยสะอาด ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี ไม่ร้อนอบอ้าว มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวนสมาธิการทำงานและยังมีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

3.4 **การมีส่วนร่วมในวิชาชีพ** หมายถึง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มงานการพยาบาลของหอผู้ป่วย สมาคมการพยาบาล สภาการพยาบาลเพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพ

4. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

4.1 **สถานภาพสมรส** หมายถึง สภาวะทางสังคมของพยาบาลประจำการ ซึ่งแบ่งเป็น โสด คู่ หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

4.2 **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติของพยาบาลประจำการ ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ถึงปัจจุบัน

5. **พยาบาลประจำการ** หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตรหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าที่ได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานประจำการในการพยาบาลผู้ป่วยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ในโรงพยาบาลศูนย์และไม่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งทางการบริหาร

6. **โรงพยาบาลศูนย์** หมายถึง โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในโรงพยาบาลตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แบ่งตามเขตที่ตั้ง 12 เขต จำนวน 25 โรงพยาบาล

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารทางการพยาบาลในการนำผลการวิจัยไปใช้ ในการเสริมสร้างให้พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกต่อองค์กร
2. ผู้บริหารการพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
3. เป็นแนวทางในการศึกษา เรื่องความไว้วางใจในกลุ่มการพยาบาลและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
4. เป็นแนวทางในการประเมินความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ และความไว้วางใจมีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการปฏิบัติงาน