ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-3065-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN TRUST IN HEAD NURSE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF NURSES, GENERAL HOSPITALS

Mrs. Sunanta Sirawongtham

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration
Faculty of Nursing
Chulalongkorn University
Academic Year 2002

ISBN 974-17-3065-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป
โดย	นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม
สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.อารีย์วรรณ อ่วมตานี

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.อารีย์วรรณ อ่วมตานี)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เอมอร จังศิริพรปกรณ์)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม : ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (RELATIONSHIPS BETWEEN TRUST IN HEAD NURSE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF NURSES, GENERAL HOSPITALS) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี, 117 หน้า. ISBN 974-17-3065-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ และการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลทั่วไป ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จำนวน 463 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าความเที่ยง .95, .89, .93 และ .85 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.07)

2. การสนับสนุนจากองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r = .400 .409 และ.413 ตามลำดับ)

3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์การ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ ได้ร้อยละ 26.4 (R^2 = 264)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_{\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ}} = .260Z_{\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ}} + .204Z_{\text{ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย}} + .184Z_{\text{การสนับสนุนจากองค์การ}}$$

สาขาวิชา .. การบริหารการพยาบาล..... ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา..... 2545..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4477578736 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD:TRUST IN HEAD NURSE / ORGANIZATIONAL COMMITMENT /

ORGANIZATIONAL SUPPORT / ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

SUNANTA SIRAWONGTHAM : RELATIONSHIPS BETWEEN TRUST IN HEAD NURSE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT,ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF NURSES, GENERAL HOSPITALS. THESIS ADVISOR : AREEWAN OUMTANEE, Ph.D. 117 pp. ISBN 974 –17 – 3065 -9

The purposes of this study were to examine organizational citizenship behavior of staff nurses, to analyze relationships between trust in head nurse, organizational commitment, organizational support and organizational citizenship behavior of staff nurses; and to predict organizational citizenship behavior of staff nurses. Study subjects were 463 staff nurses working in inpatient departments, general hospitals selected by multi-stage sampling. The instruments were Trust in Head Nurse, Organizational Commitment, Organizational Support, and Organizational Citizenship Behavior Questionaires. These questionaires were tested for content validity and reliability with alpha of .93, .90 and .91, respectively. Percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression were used to analyze study data.

Major findings were as follows:

1. There was a high level of organizational citizenship behavior of staff nurses, general hospitals. with mean score of 4.07, ($\overline{X}$ = 4.07).

2. Organizational support, trust in head nurse, and organizational commitment were positively related to organizational citizenship behavior of staff nurses at the level .05, (*r* = .400, .409, and .413).

3. Factors significantly predicted organizational citizenship behavior were organizational commitment, trust in head nurse, and organizational support at the level .05. These predictors were accounted for 26.4 percents of variance, (R^2 = .264).

The study equation was as follow:

$$Z'_{\text{ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR}} = .260\ Z_{\text{ORGANIZATIONAL COMMITMENT}} + .204\ Z_{\text{TRUST IN HEAD NURSE}} + .184\ Z_{\text{ORGANIZATIONAL SUPPORT}}$$

Field of study…Nursing Administration…. Student's signature……..

Academic year ….2002…… Advisor's signature……..

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จาก อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้กำลังใจเป็นอย่างดี ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. เอมอร จังศิริพรปกรณ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่างๆทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง ตลอดระยะเวลาการศึกษาในคณะพยาบาลศาสตร์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี รองผู้อำนวยการด้านการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็กเกิดใหม่ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสลาศึกษาต่อและช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลและกลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาลทั่วไปทั้ง 19 แห่ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

การทำวิจัยนี้ได้ให้ประสบการณ์ คุณค่าแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง ประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดาและมารดาผู้เป็นที่รัก และมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ความสำเร็จนี้เกิดได้ด้วยความกรุณา ความห่วงใยของคุณชรินทร์ ศิระวงษ์ธรรม และบุตรธิดาที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนด้านทุนการศึกษาและคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ไมตรีจิตรที่ได้รับอย่างมากมายจากครอบครัวและและกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจและความห่วงใยด้วยดีตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย…… ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ…….. จ

กิตติกรรมประกาศ…… ฉ

สารบัญ…… ช

สารบัญตาราง…… ฌ

สารบัญภาพ…… ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา…….. 1

. ปัญหาการวิจัย…… 4

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย…… 4

ขอบเขตการวิจัย…… 6

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย…… 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ…… 9

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……..... 10

โรงพยาบาลทั่วไปและองค์การพยาบาล …… 11

แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ …… 15

แนวคิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย…… .. 25

แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ……... 29

แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ……... 35

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง…… 38

กรอบแนวคิดการวิจัย…… 41

3 วิธีดำเนินการวิจัย…… …… 42

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง…… 42

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย…… 47

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ…… 55

การเก็บรวบรวมข้อมูล…… 58

การวิเคราะห์ข้อมูล…… 58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
	สรุปผลการวิจัย.....	80
	อภิปรายผลการวิจัย.....	81
	ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	86
รายการอ้างอิง.....		88
ภาคผนวก		95
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	96
	ภาคผนวก ข เอกสารขอความร่วมมือในการวิจัย.....	98
	ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	103
	ภาคผนวก ง ตัวอย่างการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	111
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์		117

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป……....	44
2.	เปรียบเทียบระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามแนวคิด Eisenberger et al.และจากการสัมภาษณ์……..	52
3.	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม……....	57
4.	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในองค์การพยาบาล และระดับตำแหน่ง …….……....	61
5.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายด้าน …….....	64
6.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายข้อ……	65
7.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายด้าน ……..	67
8.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายข้อ……	68
9.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการสนับสนุนจากองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกโดยรวมและรายข้อ…….	70
10.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายด้าน……..	71
11.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายข้อ……	72
12.	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกโดยรวม ……	74
13.	เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป……	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

14. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) และค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2change) ในการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เมื่อใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นตอน..... 76

15. ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป..... 77

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การพยาบาลเป็นองค์การสุขภาพที่ใหญ่ที่สุดในโรงพยาบาล มีหน่วยงานในความรับผิดชอบหลากหลาย มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก และปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีกลุ่มงานการพยาบาลเป็นหน่วยงานบริหารขององค์การ ส่วนสมาชิกขององค์การคือบุคลากรทางการพยาบาลทุกคนที่ปฏิบัติงานบริการพยาบาล ซึ่งเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง ทั้งด้านบริหารการพยาบาลและปฏิบัติการพยาบาลโดยอยู่ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นการบริหารองค์การพยาบาลให้ประสบความสำเร็จ และสามารถอยู่รอดภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม องค์การพยาบาลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์การให้มีความคล่องตัวในการบริหารงาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแนวทางที่สอดคล้องกัน จากการที่ภาครัฐมีมาตราการปรับลด งบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งนโยบายลดขนาดกำลังคนภาครัฐ (กุลยา ตันติผลาชีวะ และส่งศรี กิตติวิภาวีกุล, 2541) และจากการตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทำให้พยาบาลประจำการต้องมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นจากงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ การปฏิบัติงานที่นอกเหนือ หน้าที่ด้วยความเต็มใจเพื่อองค์การไม่เกี่ยวข้องกับระบบรางวัลที่องค์การกำหนดไว้ โดยเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organ, 1988) เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจไม่ใช่เพื่อการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากเป็นเสมือนตัวหล่อลื่นกลไกการทำงานทางสังคมในองค์การ เกิดความยืดหยุ่น ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ลดความแตกแยก (Smith et.al., 1983) และมีผลต่อความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์การในยุคปัจจุบัน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนขององค์การ

ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกันที่จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Genesan, 1994) ซึ่ง Shaw (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติตนเป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์การต้องการ เช่นเดียวกับในองค์การพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างสรรงานบริการที่มีคุณภาพและสร้างความสำเร็จให้องค์การ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มี

ความรู้ความสามารถที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและต้องแสดงตนให้น่าไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (McAllister,1995) และสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Lawler, 1992 อ้างถึงใน Doney, Cannon & Mullen, 1998) และจากการตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นจากงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ ดังนั้นการได้รับการสื่อสาร ความจริงใจ การเปิดเผยในการทำงานระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรเลือกใช้เพื่อตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆที่ได้รับจากผู้บริหารหรือองค์การ จากการศึกษาของ Dirks and Ferrin (Forthcoming cited in Dirks and Skarlicki, 2002) พบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของสมาชิกขององค์การ ซึ่งจิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดในบุคลากร เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะเป็นผู้มีความพึงพอใจในงาน ต้องการจะอยู่กับองค์การพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจที่ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์การ ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เต็มใจ เอาใจใส่ ทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์การอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นได้ (Mathieu and Zajac, 1990) จากงานวิจัยของ วรมน เดชเมธาวีพงศ์ (2544) พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

ในส่วนของการสนับสนุนจากองค์การเป็นการพัฒนามาจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นการกระทำซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการตอบสนองของบุคลากรต่อองค์การ บุคคลจะสร้างสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน จากการให้รางวัลซึ่งแต่ละคนมีให้กันเช่น ความรัก ความเคารพนับถือ การยกย่องชมเชย จากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ บุคลากรรับรู้ถึงค่านิยมที่องค์การมีให้และการดูแลความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นจากการที่องค์การเอาใจใส่ให้ความเป็นอยู่ที่ดี สนับสนุนความต้องการของบุคคล ให้โอกาสในการพัฒนา (Eisenberger, et al., 1986) มีผลต่อการรับรู้ของบุคลากรว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความรู้สึกพึงพอใจและตอบแทนองค์การด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Eisenberger, et al., 1990; Bell & Menguc, 2002) จากงานวิจัยของ Eisenberger, et al. (2001) ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันและกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ

โรงพยาบาลทั่วไป เป็นโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่จัดบริการให้แก่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งโรงพยาบาลทั่วไปจะกระจายอยู่เกือบทุกจังหวัด มีจำนวนทั้งสิ้น 67 แห่ง สามารถให้การบริการผู้ป่วยได้จำนวน 21,770 เตียง (สถิติสาธารณสุข, 2544) โรงพยาบาลทั่วไปรองรับนโยบายของแผนพัฒนาการสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุขโดยตรงและมีพันธกิจในการให้บริการสาธารณสุข อันประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟู และรับผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อในระดับทุติยภูมิ มีบทบาทและภารกิจในการให้บริการสาธารณสุขให้กับประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง รวมทั้งให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ตลอดจนชุมชนในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาพของประชาชน จากสภาวะการณ์ปัจจุบัน ทำให้องค์การต้องปรับลดขนาดองค์การลง ไม่มีการขยายกรอบอัตรากำลังใหม่ ในขณะเดียวกันความต้องการการดูแลด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพของประชาชนมีเพิ่มมากขึ้น (ทัศนา บุญทอง, 2543) และจากการตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทำให้พยาบาลประจำการต้องมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นจากงานที่ปฏิบัติเป็นประจำให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งพยาบาลประจำการเป็นส่วนหนึ่งและเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยให้โรงพยาบาลได้รับรองคุณภาพ ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องทำหน้าที่วางแผน มอบหมายงาน ประสานงานและควบคุมงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จากการที่พยาบาลประจำการต้องปฏิบัติทั้งงานประจำ และต้องทำงานใหม่หลายอย่าง ที่มีโครงการหรือนโยบายใหม่เข้ามา เช่น การทำกิจกรรม 5 ส.หรือ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แต่ไม่สามารถทำได้ทันภาระงานประจำก็มีจำนวนมากอยู่แล้วจึงทำให้ไม่มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กิจกรรมนอกเหนือหน้าที่นั้นๆ อย่างแท้จริง ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจไม่ใช่เพื่อการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น และจากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ วรมน เดชาเมธาวีพงศ์ (2544) พบว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลในการอาสารับทำงานโดยไม่ต้องมีการสั่งหรือร้องขออยู่ในระดับปานกลางและพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามในเรื่องของการใช้เวลาว่างจากการทำงานในระหว่างเวลาทำกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากงานพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์การพยาบาลในการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป

ปัญหาการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับใด

2. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการหรือไม่

3. ตัวแปรใดบ้างที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

3. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ ในการร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ องค์การพยาบาลในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล ย่อมได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างไรก็ตามงานการพยาบาลจะต้องคงไว้ซึ่งคุณค่า คุณภาพ ซึ่งพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) กล่าวว่าคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพคน และกองการพยาบาล (2542) ได้กำหนดมาตรฐานในการบริหารการพยาบาลเกี่ยวกับพันธกิจของฝ่ายการพยาบาล สาระสำคัญสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในฝ่ายการพยาบาล ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นจากงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ นอกจากจะต้องปฏิบัติบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่แล้ว ซึ่งบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัตินอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบและไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากระบบรางวัลหรือการลงโทษ เป็นลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่องค์การพยาบาลต้องการอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล และความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การพยาบาลในยุคปัจจุบัน (Bolon, 1997) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ปัจจัยที่มีความ

สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

ความไว้วางใจ เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลที่ประสมประสานระหว่างการแลกเปลี่ยนทางสังคมและและการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล หัวหน้าต้องมีคุณธรรมและความสามารถเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไว้วางใจ เนื่องจากความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร การแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรเลือกใช้เพื่อตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากผู้บริหาร (Muller-Smith,1993) แต่เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ รู้สึกว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากหัวหน้า ความสัมพันธ์ก็จะมีแนวโน้มเปลี่ยนเป็นความเข้มงวด เป็นทางการ ในลักษณะการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ บุคลากรจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดว่าเป็นหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติเท่านั้น (Blau, 1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994) และจากงานวิจัยของ Konovsky and Pugh (1994) พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ จึงทำให้บุคลากรทุ่มเทความพยายาม และเต็มใจช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดไว้ (Bolon, 1997) จากการศึกษาของ Organ and Ryan (1995) ได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยทำการศึกษาแบบ Meta-analysis พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และ วรมน เดชเมธาวีพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

การสนับสนุนจากองค์การ

การสนับสนุนจากองค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติเกี่ยวกับลักษณะของงาน สถานการณ์ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในผลประโยชน์หรือความเท่าเทียมกัน (Eisenberger, et al., 1990; Bell & Menguc, 2002) การสนับสนุนจาก

องค์การมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานว่าตนเองมีค่าต่อองค์การ ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความรู้สึกพึงพอใจและตอบแทนองค์การด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และจากงานวิจัยของ Shore and Wayne (1993) ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างความประทับใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงจะแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การในระดับสูง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

1. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ
3. การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ
4. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และไม่ได้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข แบ่งเป็น 12 เขต รวมทั้งสิ้น 67 โรงพยาบาล
2. ตัวแปรที่ศึกษา
   2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย
      2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย
      2.2 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
      2.3 การสนับสนุนจากองค์การ
   2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1. **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ** (Organizational citizenship behavior) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อการปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การพยาบาลกำหนดไว้และไม่มีผลโดยตรงต่อการพิจารณารางวัล หรือการลงโทษ แต่พยาบาลประจำการมีความเต็มใจปฏิบัติกิจกรรมนั้นเพื่อองค์การ และกิจกรรมนั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งวัดจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie (1997) ประกอบด้วยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ 3 ประการ ได้แก่

1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และรวมถึงการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน

1.2 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic virtue) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มี ความรับผิดชอบและสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อฝ่ายการพยาบาล

1.3 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยต่อผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาด เล็กๆน้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆในองค์การ รวมทั้งการให้เกียรติและการยกย่องผู้อื่น

2. **ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย** (Trust in head nurse) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าน่าเชื่อถือ เปิดเผย จริงใจ โดยผ่านการแสดงออกทางวาจา หรือการกระทำ วัดด้วยแบบสอบถามที่สร้างตามกรอบแนวคิดของ Robbins (2000) ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ความซื่อตรง (Integrity) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า มีความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นคุณธรรม และความถูกต้อง

2.2 ความสามารถ (Competence) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตามบทบาท มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ

2.3 ความคงที่สม่ำเสมอ (Consistency) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า เป็นบุคคลน่าเชื่อถือ มีแนวทางในการปฏิบัติที่สามารถทำนายได้ล่วงหน้า มีความรอบคอบ และตัดสินใจได้ดีในแต่ละสถานการณ์

2.4 ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย ว่ามีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาหน้าของผู้ปฏิบัติงาน

2.5 ความเป็นคนเปิดเผย (Openness) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า มีความเต็มใจและยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆรวมทั้งแนวคิด ที่ตนเองมีอยู่โดยไม่ปิดบัง

3. **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ** (Organizational commitment) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มงานการพยาบาล และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของกลุ่มงานการพยาบาลต่อไป วัดได้จากแบบสอบถาม ตามแนวคิดของ Porter et al. (1974) ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้

3.1 ความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (Strong belief in and acceptance of the organization's goals and values) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อการให้คุณค่า และการให้ความสำคัญต่อความเชื่อถือ การยอมรับเป้าหมายและมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของฝ่ายการพยาบาล

3.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ (Willingness to exert considerable effort on behalf of the organization) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ต่อการอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานของฝ่ายการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และหน้าที่ได้รับความมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดของฝ่ายการพยาบาล

3.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ (Strong desire to maintain membership in the organization) หมายถึง การรับรู้ของที่พยาบาลประจำการต่อการดำรงไว้ซึ่งในการเป็นสมาชิกของฝ่ายการพยาบาล มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของฝ่ายการพยาบาล และไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออก แม้มีโอกาสเลือกงานประเภทเดียวกันในที่อื่นๆ

4. **การสนับสนุนจากองค์การ** (Organizational support) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากฝ่ายการพยาบาลในด้านต่างๆ วัดด้วยแบบสอบถามตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ซึ่งเป็นการวัดโดยรวมเกี่ยวกับการได้รับโอกาสพัฒนาตนเอง การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานการสนับสนุนทางการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน

5. **พยาบาลประจำการ** หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไปและได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลทั่วไป

6. **โรงพยาบาลทั่วไป** หมายถึง โรงพยาบาลที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ที่มีจำนวนเตียงสามารถรับผู้ป่วยได้ตั้งแต่ 150 เตียงขึ้นไป แต่ไม่เกิน 500 เตียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลได้ทราบถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ขององค์การของพยาบาลประจำการต่อไป

2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เช่น การพิจารณานำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงนโยบายการบริหาร เพื่อเสริมสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการให้มากยิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. โรงพยาบาลทั่วไป และองค์การพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป
   - 1.1 โรงพยาบาลทั่วไป
   - 1.2 องค์การพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป
   - 1.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
   - 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
   - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
   - 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
   - 2.4 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
3. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย
   - 3.1 ความหมายของความไว้วางใจ
   - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ
   - 3.3 การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล
   - 3.4 ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
   - 4.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
   - 4.2 แนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
   - 4.3 แนวทางการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
   - 4.4 ความสัมพันธ์ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
5. การสนับสนุนจากองค์การ
   - 5.1 ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การ

5.3 ความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โรงพยาบาลทั่วไปและองค์การพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป

1.1 โรงพยาบาลทั่วไป

โรงพยาบาลทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเมือง และชนบทรองลงมาจากโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในตัวเมืองหรืออำเภอขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ การให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปมีลักษณะการให้บริการแบบผสมผสาน คือ ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ด้านการป้องกันรักษาโรคด้านการส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสุขภาพ ในสัดส่วนที่เหมาะสมตามศักยภาพของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง นอกจากนี้ ยังมีการให้บริการทางด้านวิชาการและฝึกอบรมแก่บุคลากรทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขประเภทต่างๆ รวมทั้งงานด้านการศึกษาวิจัยทางคลีนิค และงานวิจัยบริการสาธารณสุข (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2542)

1.2 องค์การพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป

องค์การพยาบาล (Nursing organization) เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีความสำคัญ อย่างยิ่งในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัว และสังคม องค์การพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข ใช้คำ ว่า กลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งใช้รูปแบบโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก (Line organization structure) ซึ่งเป็นโครงสร้างแบบธรรมดา ไม่สลับซับซ้อน มีสายการบังคับบัญชาโดยตรงจากหัวหน้าหน่วยงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะของโครงสร้างองค์การอาจสูงขึ้นมีหลายชั้น หรือแบนราบเพียง 2-3 ชั้น แล้วแต่หน่วยงาน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539: 34)

การบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีลักษณะการบริหารที่เป็นกระบวนการ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางแผน กำกับการ และเอื้ออำนวยทรัพยากรด้านต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานของฝ่ายการพยาบาลจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาลและด้านการบริหารงานวิชาการ

1. การบริหารงานทั่วไป เป็นการบริหารที่ดำเนินงานเพื่อให้งานของกลุ่มงานการพยาบาลมีระบบ โดยให้การสนับสนุนการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และ

ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร และการควบคุมงาน

2. การบริหารงานการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สถาบัน หรือความต้องการและปัญหาของผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน ลักษณะของงานบริการพยาบาลจะให้ครอบคลุมการพยาบาลทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งเป็นการดูแลแบบองค์รวม (Holistic care) การบริหารงานบริการพยาบาลมีกิจกรรมบริการที่หลากหลาย เช่น การจัดบริการพยาบาลตามความต้องการหรือตามปัญหาและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การจัดบริการพยาบาลโดยให้มีผู้รับผิดชอบดูและผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง และการจัดทีมงานเพื่อให้บริการพยาบาล เป็นต้น

3. การบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพดำเนินงานวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ลักษณะการบริหารงานวิชาการประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นงานปฏิบัติการทางวิชาการ ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร การบริการด้านเอกสาร ตำราวิชาการ ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนค้นคว้าวิจัยทางการพยาบาล และอีกส่วนหนึ่งเป็นงานบริการการศึกษามีกิจกรรมในเรื่องการประสานงานกับสถาบันการศึกษา จัดประสบการณ์และศึกษาภาคปฏิบัติ การควบคุมนิเทศนักศึกษา การอำนวยความสะดวก และการประเมินผลภาคปฏิบัติของนักศึกษา

ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ได้ยึดแนวปฏิบัติตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ทางการพยาบาล ปี 2540-2544 ที่กองพยาบาล ได้กำหนดขึ้น ดังนี้

วิสัยทัศน์ทางการพยาบาล

มีความเป็นเลิศในการให้บริการพยาบาลแบบองค์รวม ครอบคลุมบริการสาธารณสุข 4 มิติ มีการควบคุมคุณภาพการพยาบาล และรักษาระดับมาตรฐานการพยาบาลเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยดี สามารถดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชนได้ นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ

1.ให้การพยาบาลที่สนองตอบต่อความคาดหวัง ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการ

2.ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความเป็นผู้นำทางการพยาบาลและผลวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการพยาบาลและพัฒนาการ

3.ใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม และคุณค่าวิชาชีพมาพัฒนาพฤติกรรมบริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และผู้ร่วมงาน

4.ใช้สารสนเทศทางการพยาบาลในการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล

5.เลือกเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสมในการบริการพยาบาล

6.ใช้กระบวนการพยาบาลเป็นกลวิธีในการปฏิบัติการพยาบาล

7.ให้การพยาบาล โดยตระหนักถึงความเป็นบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย กาย จิต อารมณ์ และสังคม

8.ให้การพยาบาลโดยใช้หลักทางด้านการพยาบาลแบบผสมผสาน ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ

9.ควบคุมคุณภาพการทำงานในหน่วยงาน และสนับสนุนการควบคุมคุณภาพการพยาบาล ของสถานบริการในเครือข่ายให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

10.ส่งเสริม/สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวินิจฉัย แก้ไขปัญหาสุขภาพอนามัย และปฏิบัติตนเพื่อดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชน

1.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ

ตามประมวลข้อบังคับ ระเบียบและประกาศของสภาการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2539: 12-14) ได้กำหนดบทบาทขั้นพื้นฐานของพยาบาลประจำการ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

พยาบาลประจำการ ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและการให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการใช้มาตราฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบแผนที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหาในการวินิจฉัย วางแผนให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่างๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือผู้ใช้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 เฝ้าสังเกต วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อความช่วยเหลือ ผู้ป่วยได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤตหรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดูแลและเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุก ระดับ รวมถึงการป้องกันโรคตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนดไว้

1.6 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับบุคลากรในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานหรือในทีม เพื่อประเมินปัญหาและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง และการมีสุขภาพชีวิตที่ดี

1.9 ปฏิบัติตามแผนจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตตามปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตราฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติพยาบาลต่างๆ

1.11 ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการ

พยาบาลประจำการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ โดย

2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาแก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน

2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

3. ด้านวิชาการ

พยาบาลประจำการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวคือ

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่พยาบาลระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิคหรือผู้ช่วยพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาลและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

บทบาทดังกล่าวข้างต้น เป็นบทบาทของพยาบาลวิชาชีพที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติ เพื่อคุณภาพของการบริการพยาบาล มาตราฐานวิชาชีพการพยาบาลและเพื่อให้องค์การพยาบาลดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ พยาบาลต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประกอบด้วย การปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาลเป็นหลัก นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพยังต้องปฏิบัติบทบาทหน้าที่ในด้านการบริหาร ได้แก่ การควบคุมงานบริการพยาบาล การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและบทบาทอีกประการหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ คือบทบาทด้านวิชาการทางการพยาบาล โดยทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและแก่บุคลากรในทีมสุขภาพ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลเป็นพฤติกรรมที่องค์การพยาบาลต้องการอย่างยิ่งเนื่องจากมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลและความอยู่รอด และประสิทธิผลขององค์การพยาบาลในยุคปัจจุบัน สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในบทบาทที่นอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การซึ่งจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2.1 ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Katz and Kahn (1978) ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่าเป็นความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร

Schnake (1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมนอกเหนืองานที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรม การตรงต่อเวลา ช่วยเหลือผู้อื่น อาสาสมัครทำงานโดยมิได้ร้องขอ ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน และไม่ทำเวลาให้สูญเปล่าในเวลางาน

Organ (1991) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากร ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือลงโทษ แต่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

George และ Jones (1999: 93) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรม นอกเหนือบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้เป็นกำหนดแต่ช่วยให้องค์การอยู่รอด และประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ให้คำแนะนำในการพัฒนาทักษะและความสามารถแก่เพื่อนร่วมงาน มีไมตรีจิตในกลุ่มผู้ร่วมงานในองค์การ

Robbin (2001: 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์การกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์การมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตร และพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การให้พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาท จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ใกล้เคียงกันคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นการกระทำโดยบุคลากรที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยอิสระ และปฏิบัติด้วยความสมัครใจเพื่อองค์การ แต่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Smith, Organ and Near, (1983) ส่วน Katz and Kahn (1978) ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่าเป็นความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร โดย Brief & Motowidlo (1986 cited in Podsakoff et al., 2000: 515-523) กล่าวเสริมว่า เป็นการปฏิบัติด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือบุคคล กลุ่มหรือองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จไปได้ด้วยดี (Greenberg and Baron, 1995) และ Schnake (1991) เน้นว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์การต้องการ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การพยาบาลกำหนดไว้และไม่มีผลโดยตรงต่อการพิจารณารางวัล หรือการลงโทษ แต่พยาบาลประจำการมีความเต็มใจปฏิบัติกิจกรรม นั้นเพื่อองค์การ และกิจกรรมนั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ

เกือบ 50 ปีที่แล้วที่ Katz (1964 citied in Smith et al., 1983) ได้ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคลากรที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์การ (Effectiveness organization system) ประกอบด้วยพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการคือ (1) บุคลากรต้องเข้าร่วมและคงอยู่กับระบบขององค์การ (2) บุคลากรต้องปฏิบัติบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ (3) บุคลากรต้องมีบูรณาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกระทำควบคู่

ไปกับ บทบาทหน้าที่ๆได้รับมอบหมาย องค์การใดที่บุคลากรปราศจากพฤติกรรมในประการสุดท้ายนี้ จะเป็นองค์การที่อ่อนแอเปราะบาง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทุกๆหน่วยงานหรือองค์การจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือ (Cooperation) การให้ความช่วยเหลือ (Helpfulness) การแสดงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ซึ่งต่อมา Smith และคณะ (1983) ได้ทำการศึกษาอย่างจริงจัง โดยพฤติกรรมนี้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสำคัญ เพราะจะเป็นตัวหล่อลื่นกลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การ ให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ทำให้คนในองค์การสามารถปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่มีความแน่นอนดังเช่นปัจจุบัน ซึ่ง Katz (1964 citied in Smith et al., 1983: 654) กล่าวเสริมว่าพฤติกรรมนี้ไม่สามารถที่จะบังคับหรือใช้ระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลโดยปกติได้ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่องค์การกำหนด (Extra-role) จึงเป็นพฤติกรรมที่มีความละเอียดอ่อน ยากที่จะวัดได้ การประเมินส่วนใหญ่จึงกระทำโดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานโดยประเมินจากความถี่ของพฤติกรรมนั้นในรูปของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทที่กำหนด และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้รับความสนใจจากนักวิจัยอย่างกว้างขวาง มีผู้เสนอแนวคิดเพื่อใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2.2.1 แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Smith, Organ and Near

Smith, Organ and Near (1983) ได้นำแนวคิด พฤติกรรมของบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง (Innovation and spontaneous activity) ของ Katz (1964 citied in Smith et al., 1983) และแนวคิดเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ของ Roethlisberger and Dickson (1964 citied in Smith et al., 1983) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ได้จากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกลุ่มผู้บริหารและการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ว่ามีองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ 2 ด้านคือ

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะบุคคล เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การช่วยสอนงานบุคลากรใหม่ การช่วยเหลือบุคคลอื่นที่มีงานล้นมือ

บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ ตลอดจนการสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ท้อแท้ หมดกำลังใจ เพื่อให้เขาสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานโดยที่ไม่ต้องให้ขอ

2. การยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ไม่เฉพาะแก่คนใดคนหนึ่ง แต่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ทำงานในองค์การโดยรวม ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้ รวมถึงการกระทำที่เป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดขององค์การที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การตรงต่อเวลา การไม่ใช้เวลางานไปทำอย่างอื่น มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานในหน้าที่จนเสร็จแม้จะทำนอกเหนือเวลางาน การรักษาความสะอาดเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติของหน่วยงานหรือองค์การด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีควรปฏิบัติ

2.2.2 แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Borman and Motowidlo

Borman and Motowidlo (1983 cited in Podsakoff et al., 2000: 515-523) กล่าวถึง องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การว่า ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือกับผู้อื่น (Helping and cooperating with others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงการคำนึงการกระทำที่กระทบถึงผู้อื่น

2. สนับสนุนและปกป้ององค์การ (Endorsing, supporting and defending organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นสำคัญอยู่เคียงข้างองค์การแม้องค์การจะประสบปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงการเป็นตัวแทนขององค์การด้วยความเต็มใจ

3. เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following organizational rules and procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด นโยบายขององค์การ และเคารพค่านิยมขององค์การ

4. ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with enthusiasm and extra effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แม้จะต้องพบอุปสรรคหรือความไม่สะดวกสบายต่างๆ

5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน (Volunteering to carry out task activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

2.2.3 แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Organ and Bateman

Organ and Bateman (1991: 275-276) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทันทีเมื่อเกิดปัญหาในผู้ปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ

เครื่องใช้ต่างๆ ช่วยเหลือบุคลากรในหน่วยงาน มีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่นเคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การให้คำปรึกษากับบุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก หรืออดทนต่อความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ และทั้งๆ ที่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจะอดทนด้วยความเต็มใจ

4. การมีส่วนรับผิดชอบ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนในการดำเนินงานในองค์การอย่างสร้างสรรค์ สนใจเข้าร่วมประชุมเก็บความลับภายในองค์การ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การเป็นไปในทางเดียวกัน เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมต่อองค์การ

5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์การที่กำหนดและสนองนโยบายขององค์การ มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความปราณีต เรียบร้อย ดูแลปกป้องทรัพย์สินให้กับองค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในธุรกิจส่วนตัว

2.2.4 แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Graham

Graham (1991 cited in Dyne, Graham, and Dienesch, 1994: 756-757) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเชื่อฟัง (Obedience) หมายถึง การเคารพกฎระเบียบ แบบแผนระบบการทำงานขององค์การ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามข้อบังคับ รวมถึงเคารพกฎหมาย

2. ความจงรักภักดีภักดี (Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมการสร้างความผาสุกให้เกิดขึ้นในองค์การ สนับสนุนค่านิยมองค์การให้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคลากรที่มีความจงรักภักดีจะปกป้องและมีความพยายามทำงาน เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้

3. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงาน คอยติดตามข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่อาจเกิดกับองค์การ สนใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกองค์การด้วยกันรวมถึงให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน

2.2.5 แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie

Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie (1997: 123-128) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ ปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (1988) โดยรวมองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การเป็นผู้สนับสนุน (Cheerleading) และการรักษาความสงบ (Peacekeeping) ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ (Helping) เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์โดยรวมขององค์การ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเขาเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์การ

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยต่อผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กๆน้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆในองค์การ รวมทั้งการให้เกียรติและการยกย่องผู้อื่น

จากการทบทวนแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า การจำแนกองค์ประกอบคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นยังไม่มีผู้ใดให้ข้อสรุปแน่นอน ดังนั้น Podsakoff et. al (2000) และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพบว่า Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie (1997) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ ปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (1988) โดยรวมองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การเป็นผู้สนับสนุน (Cheerleading) และการรักษาความสงบ (Peacekeeping) ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior) เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การไว้เป็น 3 ประการ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การมีส่วนรับ

ผิดชอบ และความอดทนอดกลั้น ซึ่งแนวคิดนี้ก็ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง (Bachrach, Bendoly, and Podskoff , 2001) ซึ่งแสดงว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับความเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Smith และคณะ (1983) ได้เสนอโมเดลของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Workplace environment) และบุคลิกภาพ (Personality) การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) เป็นจุดเริ่มต้นให้นักวิชาการท่านอื่นๆทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในระยะต่อมา Podsakoff และคณะ (2000: 513-563) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า มีปัจจัย 4 ประการ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Individual characteristics) ลักษณะงาน (Task characteristics) ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) และพฤติกรรมผู้นำ (Leadership behaviors) นอกจากนี้ Organ และคณะ (1983, 1988) ได้ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของบุคลากร (Empolyee attitudes) และการสนับสนุนจากหัวหน้า (Leader supportiveness) พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วน Podsakoff และคณะ (1990, 1996 cited in Podsakoff et al., 2000) สนใจศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำ รวมถึงรูปแบบของผู้นำ คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการแลกเปลี่ยน และต่อมาขยายขอบเขตศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและลักษณะขององค์การ (Podskoff et al.,1995; 1996 cited in Podsakoff et al., 2000)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

2.3.1 ลักษณะของบุคคล (Individual characteristics) จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Morale foctors) และบุคลิกภาพ (Personality) (Bateman and Organ, 1983; Smith et al., 1983; O'Reilly and Chatmen, 1986)

1. ปัจจัยจูงใจของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากร (Employee satisfaction) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) การรับรู้ความยุติธรรม (Perceptions of fairness) และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Perceptions of leadership supportiveness) ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะนำไปสู่ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและเต็มใจให้ความร่วมมือในระบบการทำงาน มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และรวมถึงการเป็นสมาชิกขององค์การด้วย (Farh, Podskoff,

and Organ, 1990: 705-721) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้นำและพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมากกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ (Bateman and Organ, 1983) ซึ่ง Organ and Ryan (1995) ได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรทัศนคติเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มีผู้นำมาศึกษาบ่อย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เป็นตัวสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมนี้ ทำให้เกิดคำถามว่า ตัวแปรอื่นในลักษณะเดียวกัน เช่น ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ เฉพาะด้าน จะมีความสัมพันธ์หรือไม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และทำการศึกษาต่อไป

2. ปัจจัยด้านอุปนิสัยหรือบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติในเชิงบวก และทัศนคติในเชิงลบ มีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Podsakoff et al.., 2000: 530) Smith และคณะ (1983) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลใน 2 ลักษณะ คือ แบบเปิดเผยตัว และแบบวิตกกังวล พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัว จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและการกระตุ้นจากสังคม ชอบสังคม เป็นคนสนุกสนานร่าเริง ซึ่งจากงานวิจัยของ Smith และคณะ (1983) พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ที่ไม่คงที่ จะไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม มักจะรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวลและรู้สึกผิด บุคคลในลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดอยู่แต่ปัญหาของตนเอง ซึ่งงานวิจัยของ Smith และคณะ (1983) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Schnake, 1991: 750-751)

2.3.2 ลักษณะงาน (Task characteristics) ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Task feedback) งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร (Task routinization) และความพึงพอใจในตัวงาน (Intrinsically satisfying tasks) งานวิจัยของ Podsakoff และคณะ (1993; 1995; 1996 cited in Podsakoff et al., 2000) พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับทางบวกกับพฤติกรรมการที่เป็นสมาชิกองค์การ ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร มีความสัมพันธ์ทางลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ

2.3.3 ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) ได้แก่ รูปแบบขององค์การ (Organizational formalization) ความไม่ยืดหยุ่นขององค์การ (Organizational inflexibility) จากการศึกษา พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

2.3.4 พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership behavior) ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง(Transformational leadership) ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (Leader-member exchange theory of leadership) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Pillai, Shriessheim and Williams (1999 cited in Ferres, Travaglione and Connell, 2003) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความอดทนอดกลั้นและพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ในส่วนของพฤติกรรมของผู้นำการแลกเปลี่ยน พบว่า ส่วนของพฤติกรรมการให้รางวัล มีผลโดยตรงต่อกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความอดทนอดกลั้นและการมีส่วนรวม ส่วนพฤติกรรมการลงโทษ มีผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่ได้รับแรงเสริมทางบวกด้วยการให้รางวัลจะรู้สึกว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม หรือรู้สึกพึงพอใจในงาน จนทำให้เกิดการตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

นอกจากนี้จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำเชิงวิถีทาง-เป้าหมาย พบว่า พฤติกรรมการสนับสนุน จากผู้บริหาร (Supportive leader behavior) สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การเป็นสมาชิกองค์การทุกด้าน เช่นกัน (Wayne and Green,1993: 1413-1440; Settoon, Bennett, and Liden, 1996: 219-227)

2.4 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

การศึกษาและวิจัยในระยะแรกเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนใหญ่มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ แต่เมื่อไม่นานมานี้ นักวิชาการได้หันมาศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาผลหลัก 2 ด้าน คือ

2.4.1 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ (Performance evaluation and other managerial decision) ได้แก่ การพิจารณาปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่งงาน เป็นต้น มีเหตุผลหลายประการที่ทำให้ผู้บริหารให้ความเชื่อถือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จนนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจทางการบริหาร งานวิจัยที่สนับสนุน เช่น การศึกษาของ Karambayya (1989 cited in Podsakoff, Ahearne, and McKenzie, 1997: 262-270) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม จากองค์การ 12 แห่ง พบว่า บุคลากรที่ถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานสูง จะมีการแสดงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่ถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานต่ำกว่า

Podsakoff and Mackenzie (1994: 351- 363) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงานในตัวแทนประกันภัยชั้นนำ 116 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีค่าอำนาจในการทำนาย ผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันได้ร้อยละ 17 (R^2=.170)

Podskoff and Mackenzie (1997: 262-270) ศึกษาผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพงานโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคนงานโรงงานกระดาษ ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกาจำนวน 218 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและความอดทนอดกลั้น มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่พบกับผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพงาน

พัชรี สายสดุดี (2544) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 44.5 (R^2=.445)

2.4.2 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การต่อประสิทธิผลองค์การ (Organizational performance and success) ผลงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ งานวิจัยของ Padsakoff และคณะ (1996 cited in Podsakoff and Mackenzie,1997: 140 – 141) ศึกษาผลของพฤติกรรมการช่วยเหลือ การอดทนอดกลั้นและการให้ความร่วมมือต่อประสิทธิผลของพนักงานเซลล์ขายยา จำนวน 306 ทีม พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและการอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมงานด้านการตลาด 4 ด้าน คือ ด้านการติดต่อกับแพทย์ ด้านการรักษา ด้านการติดต่อกับองค์การของรัฐและด้านการติดต่อกับโรงพยาบาล

Watz and Niehoff (1996 cited in Podsakoff and Mackenzie, 1997: 171) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงานในหลายๆด้าน โดยศึกษาในภัตตาคารที่จำหน่ายอาหารตามเมนู พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และคุณภาพของการปฏิบัติงาน และยังลดเปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายจากอาหารและวัตถุดิบที่เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ความอดทนอดกลั้นสัมพันธ์ทางลบกับจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าและเปอร์เซ็นต์ของอาหารที่สูญเปล่าประโยชน์ ส่วนพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสัมพันธ์ทางลบกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

สรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Individual characteristic) ลักษณะงาน (Task

characteristics) ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) และพฤติกรรมผู้นำ (Leadership behaviors) ในบรรดาตัวแปรเหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติเกี่ยวกับงาน ลักษณะงานและพฤติกรรมผู้นำ มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมากกว่าปัจจัยตัวอื่นๆ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม และความยึดมั่นผูกพันธ์ต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ และในส่วนผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นชัดเจนว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การควรจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตนเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือของกลุ่มงานและประสิทธิผลองค์การ ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การได้ เช่น การทำนาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร เป็นต้น

3. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

3.1 ความหมายของความไว้วางใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความหมายของความไว้วางใจ ไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมดังต่อไปนี้

Whitney (1996: 216) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใดๆ

Johnson (1996) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นสถานการณ์การแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งบุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ปราศจากการใช้อำนาจ

Mishra (1996) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ

Marshall (2000) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

Robbins (2000) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวก ต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

จากความหมายของความไว้วางใจข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุป ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ว่าเป็นการรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าเป็นผู้มีความสามารถ น่าเชื่อถือ เปิดเผย จริงใจ โดยผ่านการแสดงออกทางวาจา หรือการกระทำ

3.2 แนวคิดของความไว้วางใจ

3.2.1 แนวคิดของความไว้วางใจของ Ennis and Towsend

Ennis and Towsend (1995) ศึกษาความไว้วางใจระหว่างผู้นำและบุคลากร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน มีดังนี้

1. การรักษาคำพูดโดยกระทำตามที่พูดไว้ (Congruent) เป็นการดูแลรักษาคำพูดและปฏิบัติตามที่สัญญาไว้

2. ความสม่ำเสมอ (Consistency) เป็นความน่าเชื่อถือของบุคคล ความสามารถในการใช้วิจารณญาณที่ดีในสถานการณ์ต่างๆ ความมั่นคงในคำพูดและการกระทำ

3. การดูแล (Caring) เป็นความสนใจเอาใจใส่บุคลากร ในองค์การ บุคลากรไว้วางใจในผู้นำเพราะมีความเชื่อว่าผู้นำสามารถที่จะดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานของบุคลากรได้

4. ความสามารถ (Competence) เป็นทักษะ ความรู้ และเทคนิคของผู้นำ

3.2.2 แนวคิดของความไว้วางใจของ Mishra

Mishra (1996) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบความไว้วางใจ ที่ผู้นำมีต่อบุคลากรมี 4 มิติ ดังนี้

1. มิติความสามารถของความไว้วางใจ (Competence dimension trust) ผู้นำพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความสามารถของผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจ และบุคลิกของผู้นำเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ตามไว้วางใจ ซึ่งความสามารถเป็นมิติหนึ่งของความไว้วางใจบุคลากรและองค์การ

2. มิติการเปิดเผย (Openness dimension of trust) ความไว้วางใจอยู่ในรูปของการรับรู้การเปิดเผยและความซื่อสัตย์ระหว่างกัน

3. มิติความห่วงใย (Concern dimension of trust) หมายความว่า มีความสนใจในตนเองพอๆ กับการสนใจผู้อื่นในองค์การสุขภาพ บุคลากรไว้วางใจในผู้นำเพราะมีความเชื่อว่า ผู้นำสามารถที่จะดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานของบุคลากรได้ ซึ่ง Mishra (1996) กล่าวว่าปัจจัยความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ผู้นำจะต้องให้ความสนใจบุคลากรด้วยหัวใจ และบุคลากรจะเชื่อในสิ่งที่ผู้นำพยายามจะทำได้ ถ้าเขารู้สึกว่าผู้นำให้การดูแล เอาใจใส่ห่วงใยเขาอย่างจริงจัง

4. มิติความน่าเชื่อถือ (Reliability dimension of trust) บุคลากรจะมีความรู้สึกมั่นคงและเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ เมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าผู้นำมีความซื่อสัตย์ มีความน่าเชื่อถือ

3.2.3 แนวคิดของความไว้วางใจของ Robbins

Robbins (2000: 502-503) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของผู้นำที่น่าไว้วางใจ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความซื่อตรง (Integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์ ยึดมั่นคุณธรรม และความถูกต้อง

2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของตน

3. ความมั่นคงสม่ำเสมอ (Consistency) หมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นบุคคลหน้าเชื่อถือ (Reliability) มีแนวทางในการปฏิบัติที่สามารถทำนายได้ล่วงหน้า(Predictability) มีความรอบคอบ และตัดสินใจได้ดีในแต่ละสถานการณ์ (Good judgement)

4. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาหน้าบุคคลอื่น

5. ความเป็นคนเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะแบ่งปันความคิดและข้อมูลที่ตนเองมีอยู่โดยไม่ปิดบัง

คุณลักษณะของผู้นำที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจจึงมุ่งเน้นที่ลักษณะของผู้นำในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความไว้วางใจตามแนวคิดของ Robbins (2000) ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ 1) มีคุณธรรม ผู้นำต้องมีความมั่นคงในด้านคุณธรรม สะท้อนความไว้วางใจระหว่างผู้นำและบุคลากร 2) ความสามารถของผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจที่ทำให้ผู้ตามไว้วางใจ 3) ความมั่นคงสม่ำเสมอ ในคำพูดและการกระทำจะทำให้เกิดความไว้วางใจ 4) ความจงรักภักดี เป็นความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยเหลือบุคลากร 5) ความเป็นคนเปิดเผย เป็นความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่ปิดบัง

3.3 การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล

การสร้างความไว้วางใจต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (Robbins, 2001)

3.3.1 การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ให้บุคลากรอธิบายการตัดสินใจอย่างตรงไปตรงมาและปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาข้อมูลต่างๆ อย่างเต็มที่

3.3.2 มีความยุติธรรม (Be fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ควรจะพิจารณาว่าบุคคลอื่นจะรับรู้หรือรู้สึกว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผลโดยยึดหลักความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้รางวัล และการให้ความสนใจห่วงใยบุคลากร

3.3.3 พูดตรงตามความรู้สึกตนเอง (Speak your feeling) มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การพูดอย่างจริงใจจะทำให้บุคคลอื่นเกิดความเคารพในผู้พูดมากขึ้น

3.3.4 บอกความจริง (Tell the truth) มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา นอกจากคำพูดแล้วหัวหน้าจะต้องพยายามสังเกตข่าวสารที่ไม่เป็นคำพูด (Non-verbal communication) หรือภาษาท่าทาง (Body language)

3.3.5 แสดงความคงเส้นคงวา (Show consistency) ให้เวลาคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณค่าและเป็นที่เชื่อถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงความประสงค์ มีการดำเนินการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจ

3.3.6 รักษาคำมั่นสัญญา (Fulfil your promises) ทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด

3.3.7 รักษาความเชื่อมั่น (Maintain confidence) ปฏิบัติให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากบุคคลอื่น

3.3.8 แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate competence) ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมและมีความเคารพนับถือโดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่างๆ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ให้ความสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงานและทักษะการสร้างความสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และบุคลากรต้องการมากกว่าการมีงานทำเท่านั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องทำให้งานของบุคลากรน่าสนใจมีความท้าทาย และใช้ความเฉลียวฉลาดของบุคลากรให้มากที่สุด

สรุป ระยะของการสร้างความไว้วางใจเป็นการใช้เวลาที่ยาวนาน การใช้กระบวนการนี้จะทำให้เกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน การสร้างความไว้วางใจจะต้องมีวัฒนธรรมของการติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะส่งเสริมการแก้ปัญหาและการบริหารที่ดีขึ้น

3.4 ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในหัวหน้ากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกันที่จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Genesan, 1994) ซึ่ง Shaw (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจในผู้บริหารเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การเป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์การต้องการความ ไว้วางใจในผู้บริหารเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสะท้อนให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคม เนื่องจากความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม จนเกิดเป็นความผูกพันระยะยาว และการที่บุคลากรแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรเลือกใช้ตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆที่ได้รับจากหัวหน้าหรือองค์การ Blau (1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994) กล่าวว่า ความไว้วาง

ใจและสิ่งจูงใจอื่นๆ เช่น ความจงรักภักดี เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนทางสังคม แต่เมื่อใดที่บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ รู้สึกว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากหัวหน้าหรือองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์การก็จะมีแนวโน้มเปลี่ยนเป็นความเข้มงวด เป็นทางการ ในลักษณะการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ บุคลากรจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดว่าเป็นหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติเท่านั้น และจากงานวิจัยของ Konovsky and Pugh (1994) ได้ศึกษาโมเดลการแลกเปลี่ยนทางสังคมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในโรงพยาบาลทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างระดับปฏิบัติการและหัวหน้าของลูกจ้างระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล จำนวน 475 คน จากการศึกษาพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผู้พันต่อองค์การ (Organizational commitment) ไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมดังต่อไปนี้

Becker (1960 cited in Meyer and Allen, 1984: 372-373) ให้ความหมายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ จากการตระหนักถึงผลประโยชน์ที่สูญเสียไปจากการลงทุน เช่น เวลา และพลังงาน เมื่อต้องออกจากองค์การไป ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียนี้เป็นสภาวะทางจิตที่สะท้อนออกมาเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ

Sheldon (1971: 143) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ และเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ

Buchanan (1974: 339) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความรู้สึกผูกพันอยู่กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความผูกพันอยู่กับบทบาทของตนที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและค่านิยมนั้น และมีความผูกพันต่อผลประโยชน์ขององค์การ ซึ่งลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ประการดังนี้

1.การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identification) การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมาเป็นเป้าหมายของตน

2. การมีส่วนร่วม (Involvement) เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจในภาระหน้าที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความรู้สึกรัก และผูกพันที่มีต่อองค์การ

Porter, Steers, Mowday, and Boulian (1974: 604) และ Mowday, Steers,and Porter (1979) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ประกอบด้วย คุณภาพลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

Marsh & Mannari (1977: 58) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือ ความตั้งใจของพนักงานที่จะทุ่มเทความพยายามในการกระทำ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ เป็นระดับความหนักแน่นทางด้านความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์การ การยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์การ ตลอดจนการมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ

Mottaz (1988) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง เจตคติของบุคคลซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของตนกับองค์การ บุคคลซึ่งมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะมีการประเมินผลองค์การในทางบวกและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Allen and Meyer (1990: 1- 18) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นยังคงอยู่กับองค์การ ประกอบด้วยความยึดมั่นผูกพัน 3 ด้านคือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

จากทัศนะต่างๆของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความหมายความยึดมั่นผูกพันต่อกลุ่มงานการพยาบาล ว่าเป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มงานการพยาบาล และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของกลุ่มงานการพยาบาลต่อไป

4.2 แนวคิดทฤษฎีของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้รับความสนใจอย่างมากจากนักวิจัยและนักบริหารองค์การ เพื่อหาวิธีเพิ่มความคงอยู่และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้น Mowday et al. (1979: 225) ได้แบ่งแนวคิดในการศึกษาไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ แนวคิดด้านพฤติกรรม และแนวคิดด้านเจตคติ

4.2.1 แนวคิดด้านพฤติกรรม

ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานแนวคิดนี้ คือ “Becker's side bets orientation” ของ Howard S. Becker (1960 cited in Greenberg & Baron,1995:182) ซึ่งแนวคิดด้านพฤติกรรมนี้มองความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกที่ต่อเนื่องหรือมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเนื่องจากได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากบุคคลนั้นละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การ และกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะรับจากการลงทุนทำงานในองค์การมานาน ดังนั้น การที่บุคคลหนึ่งเข้าทำงานหรือเป็นสมาชิกองค์การยิ่งนานขึ้นก็เท่ากับบุคคลนั้นทุ่มเทการลงทุนในองค์การมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะเพิ่มทวีขึ้นตามระยะเวลาและการตัดสินใจจากองค์การไปเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

4.2.2 แนวคิดด้านเจตคติ

แนวคิดด้านเจตคติมีความเห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การคือ การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Mottaz, 1988) หรือมีความรู้สึกว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การในการทำงานของเขาและองค์การมีความสอดคล้องกัน (Lok & Crawford, 1999) ทำให้บุคคลนั้นยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีเจตคติที่ดีต่อองค์การ มีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้ที่ศึกษาแนวคิดด้านเจตคติที่มีชื่อเสียง คือ Porter et al. (1974) ซึ่งได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ นับว่าเป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์การ ต่อการให้คุณค่า และการให้ความสำคัญต่อความเชื่อถือ การยอมรับเป้าหมายและมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ต้องการยึดเป็นหลักปฏิบัติในชีวิตประจำวันและมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การอย่างเต็มที่

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ซึ่งบุคคลจะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และหน้าที่ได้รับความมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ คือ บุคคลต้องการดำรงไว้ซึ่งในการเป็นสมาชิกขององค์การ มีต่อความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ

Meyer, Allen & Smith (1993: 539-541) ได้นำแนวคิดของ Porter และคณะ(1974) Becker (1960) และ แนวคิดความยึดมั่นผูกพันเชิงค่านิยมของ Wiener (1982 cited in Allen and Meyer, 1990) มาอธิบายความสัมพันธ์ความยึดมั่นผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์การ เป็นความรู้สึกหรือสภาวะทางจิต (Psychological status) ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งอธิบายด้านองค์ประกอบไว้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์การ เพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการที่จะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางด้านอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนได้ลงทุนไปในขณะที่เป็นสมาชิกขององค์การ และจะต้องสูญเสียถ้าเขาต้องออกจากองค์การไป

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ คือ บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นหน้าที่หรือความผูกพันที่สมาชิกต้องปฏิบัติต่อองค์การ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพบว่า แนวคิดของ Porter et al. (1974) เป็นแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านเจตคติ คือ พิจารณาถึงความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ความเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างรัดกุมและชัดเจนและเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Porter, et al. (1974) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

4.3 แนวทางการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการแต่ละท่านมีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันตามแนวคิดและคำจำกัดความที่ให้ไว้

Hrebiniak and Alutto (1972) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของกลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน 318 คน และพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 395 คน โดยใช้แบบวัด 4 ข้อใหญ่ แบ่งเป็น 12 ข้อย่อย ซึ่งถามถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรลาออกจากงาน มีคำตอบให้เลือก 3 ตัวเลือก คือ ลาออกแน่นอน ไม่แน่ใจ และ ไม่ลาออกแน่นอน และได้รายงานค่าความเที่ยง ของแบบวัดได้เท่ากับ.79 แต่ไม่ได้กล่าวถึงการตรวจสอบ ความตรงของแบบวัด

Buchanan II (1974) ศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการองค์การรัฐบาลและองค์การธุรกิจ ทั้งหมด 279 คน แบบวัดนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ การมีส่วนร่วมในงาน และความจงรักภักดีต่อองค์การค่าความเที่ยงรวมของแบบวัดทั้ง 3 ด้านเท่ากับ .94

Porter et al. (1974) ได้สร้างแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่มีชื่อว่าOrganizational Commitment Questionnaire (OCQ) ได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของเครื่องมือที่ได้รับ การยอมรับ แบบวัดนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ซึ่งครอบคลุมถึงคำจำกัดความของ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ทั้ง 3 ประการ คือ การเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยข้อคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยปานกลาง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ลักษณะข้อคำถาม มีทั้งข้อความเชิงรับและเชิงปฏิเสธอยู่ด้วยเพื่อลดความลำเอียงของการตอบ

Mowday, Steers, and Porter (1979) ได้นำแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (OCQ)ไปใช้กับบุคลากรในสาขาอาชีพต่างๆ จำนวน 2,563 คนใน 9 องค์การที่มีลักษณะแตกต่างกัน และได้รับ รายงานค่าความเที่ยงของแบบวัด (Internal consistency reliability) ไว้คือ .82 ถึง .93 โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เท่ากับ .90 และรายงานค่าความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ (Test-retest reliability) เท่ากับ .53 ถึง .75 และยังได้ตรวจสอบความตรงของแบบวัดด้วยวิธีการหาความตรงเชิงร่วม (Convergent validity) โดยเปรียบเทียบกับเครื่องมือวัดเจตคติอื่น คือ Sources of Organizational Attachment Questionnaire พบว่ามีค่าความตรงเชิงร่วมเท่ากับ .63 ถึง .74

จากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (OCQ) ของ Porter et al. (1974) ได้รับความนิยมนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยอย่าง แพร่หลาย ดังนั้นใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Porter et al. (1974) มาเป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือในการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4.4 ความสัมพันธ์ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่องค์การพึงปรารถนาให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ผู้บริหารควรตระหนักถึงการที่จะส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับบุคลากร มีงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การและยังรวมไปถึงการวัดในเชิงพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกมาให้เห็นเมื่อมีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ได้แก่ การลาออกจากงาน การขาดงาน และแรงจูงใจอยากมาทำงาน นอกจากนี้ยังขยายผลไปยังพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การอีกด้วย (Bolon, 1997 : Laschinger, Finegan, and Shamian, 2001)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มาจากปัจจัยพื้นฐานสำคัญ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ เช่น รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร ลักษณะงานที่มีการกระจายอำนาจ ความสอดคล้องของเป้าหมายในการทำงานของตนกับขององค์การ สัมพันธภาพในองค์การ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ (Allen and Meyer, 1990) รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ความจงรักภักดี (Luthans, 2001) ยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์การปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป (Mowday, et al., 1982) Organ and Ryan (1995) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน เช่นเดียวกับ ความพึงพอใจในงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งต่างก็เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะตอบแทนองค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน ช่วยสอนบุคลากรใหม่ เป็นต้น งานวิจัยของ Bolon (1997) ศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและพนักงานอื่นๆ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วน วรมน เดชาเมธาวีพงศ์ (2544) ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ

5. การสนับสนุนจากองค์การ

5.1 ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การ

Blau (1964 citied in Organ and Konovsky, 1989: 162) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์การเป็นผลประโยชน์การแลกเปลี่ยนอย่างมีคุณค่า มีพื้นฐานอยู่บนความไว้วางใจและตอบแทนกันและกัน เป็นสัญลักษณ์สัมพันธภาพที่มีคุณภาพในระดับสูง โดยการแลกเปลี่ยนเกี่ยวข้องกับสมาชิกที่อยู่ในการแลกเปลี่ยนนั้น

George and Brief (1982) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง อารมณ์ และความรู้สึกที่ดีของบุคลากรผู้บริหาร มีความสำคัญต่อการคิด เกี่ยวกับลักษณะของผู้ร่วมงานที่ชื่นชอบ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของผู้นำ ปรากฏให้เห็นเป็นความคิดที่สร้างสรรค์ และมีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์หรือวิธีการทำงานใหม่ๆ

Eisenberger, et al. (1986; 2001) ได้ให้ความหมาย การสนับสนุนจากกองค์การ ว่า หมายถึงการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ถึงสภาพการณ์ด้านต่างๆที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากองค์การภายใต้

การปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับการสนับสนุนซึ่งผู้ปฏิบัติงานคาดหวังจากองค์การ รวมถึงการที่องค์การจะปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานในอนาคตด้วย

Witt (1991) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การ หมายถึงการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การให้การสนับสนุนผลการดำเนินงานที่เป็นบทบาทภายนอก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความเชื่อ ที่มีต่อสังคม แสดงความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ซึ่งเป็นสื่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบรรทัดฐานขององค์การ

ดังนั้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การที่กลุ่มงานการพยาบาลให้การสนับสนุนดูแลแก่บุคลากรพยาบาลโดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน ให้ได้รับการพัฒนาในวิชาชีพ ดูแลด้านความเป็นอยู่ สวัสดิการต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรรวมทั้งให้มีโอกาสแสดงความสามารถ ให้อิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตมาตรฐานวิชาชีพ สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่นของกลุ่มงานการพยาบาล

5.2 **แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ**

แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ มีพื้นฐานมาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม ดังนี้Blau (1964 citied in Organ and Konovsky, 1989) ได้เสนอทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) โดยได้แบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยที่การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) หมายถึง การกระทำด้วยความสมัครใจของบุคคล ซึ่งการกระทำดังกล่าวได้รับแรงเสริมจากผลตอบแทนที่ตนคาดหวังว่าจะได้รับและจากการได้รับผลตอบแทนจากผู้อื่นเป็นประจำ โดยอาศัยเครือข่ายของภาระผูกพันที่มีอยู่ของฝ่ายรับไม่ได้มีความเฉพาะเจาะจง (Blau,1964 citied in Organ and Konovsky, 1989) ส่วนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจไม่ได้แตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมมากนักหากพิจารณาตามกิจกรรมที่สามารถสังเกตได้ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือการแลกเปลี่ยนบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแลกเปลี่ยนการบริการ (Services) นั้นแทบจะไม่แตกต่างกันเลย Blau เชื่อว่าจุดที่แตกต่างที่สำคัญที่สุดระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้งสองประเภทก็คือ ในการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น ภาระผูกติดไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้อย่างเฉพาะเจาะจง (Unspecified obligations) และเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Trust) Blau ได้ยกตัวอย่างการแลกเปลี่ยนที่ไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้อย่างเฉพาะเจาะจง ว่าเป็นลักษณะหนึ่งของการแลกเปลี่ยนทางสังคม

การแลกเปลี่ยนในองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) เช่น ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่างๆที่บุคคลได้รับตามกฎหมายเกี่ยว

กับแรงงาน และ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) เช่น การช่วยเหลือกันและกันของบุคคลในสังคม เช่น การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารของคนในองค์การ การแสดงความเห็นอกเห็นใจการให้ความร่วมมือ เป็นต้น ความแตกต่างที่เด่นชัดที่สุดระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้ง 2 ประเภทคือ ความเฉพาะเจาะจงของภาระผูกพัน กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นภาระติดพันที่มีอยู่ของฝ่ายรับไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้อย่างชัดเจนหรือเป็นการจำเพาะ

การแลกเปลี่ยนทางสังคมจัดเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความไว้วางใจ กล่าวคือ เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลืออีกฝ่าย ฝ่ายที่ให้นั้นทำลงไปเช่นนั้นด้วยความเชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ จะเห็นได้ว่าความแตกต่างที่สำคัญที่สุดระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้ง 2 ประเภท คือ ความจำเพาะเจาะจงของภาระติดพัน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนเอาไว้ให้เฉพาะเจาะจงลงไปเหมือนดังเช่นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) หรือ มาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆจากบุคคลอื่นๆแล้วบุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่างๆแก่บุคคลนั้นตามเหมาะสม (Gouldner, 1960) กลไกที่สังคมสร้างขึ้นนั้นมีอำนาจการกำหนดพฤติกรรมมาก ดังนั้นคนที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบแทนคืนแก่ผู้ที่ให้ตนเองมาแล้ว ยังมีแนวโน้มสูงที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคตด้วย (Feldman, 1998)

ในมิติของสังคม องค์การ คือ สังคมขนาดย่อม ซึ่งจะมีทั้งการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ นักวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การจึงให้ความสนใจศึกษาโดยการนำแนวคิดของการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาศึกษาพฤติกรรมและเจตคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การซึ่งรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ชัดเจนที่สุดคือ รูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน สิ่งที่องค์การใช้แลกเปลี่ยน อาจได้แก่ ผลตอบแทนต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า ความไว้วางใจ ชื่อเสียงและการยอมรับ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์การก็จะเกิดการรับรู้โดยรวมถึงการสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากองค์การให้การสนับสนุนผ่านทางตัวแทน ขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานจึงมักรับรู้ว่าองค์การนั้นเป็นสิ่งที่มีตัวตนเมื่อได้รับบางสิ่งบางอย่างจากองค์การ ผู้ปฏิบัติงานจึงตอบแทนโดยแสดงพฤติกรรมและมีเจตคติตามความเหมาะสมเพื่อเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น การให้และการรับถ้าจะให้ดีจะต้องมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามบรรทัดฐาน ในองค์การ นอกจากการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์การแล้ว การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองก็เกิดขึ้นด้วย ดังนั้น รูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เห็นได้ ทั่วไปอีกรูปแบบหนึ่งก็คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง สำหรับผู้ปฏิบัติงานแล้ว ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ตามบทบาทความสัมพันธ์กับองค์การแล้ว ก็คือ ลูกจ้างขององค์การเช่นกัน การทำงานต้องมีการติดต่อพูดคุย ปรึกษาหารือ ร่วมมือต่างๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์

ในการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดี ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม กล่าวคือ การให้และรับของทั้ง 2 ฝ่าย ควรมีความเหมาะสม และเท่าเทียมกัน แต่ในหลายๆกรณี การแลกเปลี่ยนทางสังคมอาจไม่สมดุลกันได้ เช่น ผู้ปฏิบัติงานอาจรับรู้ว่าความจงรักภักดี ประสบการณ์และความพยายามในการทำงานของตนที่ใช้เป็นสิ่งแลกเปลี่ยน ไม่ได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสมจากอีกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นองค์การ หรือหัวหน้างานก็ตาม ในทำนองเดียวกันองค์การหรือหัวหน้างาน อาจรับรู้ว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ตอบแทนสิ่งที่ให้ไปอย่างเหมาะสม ดังนั้นหากเกิดความไม่ยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน ฝ่ายที่รับรู้ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือหัวหน้างานย่อมไม่พอใจและจะพยายามสร้างสมดุลให้เกิดขึ้น (Adams, 1992) โดยอาจเลือก การเพิ่มหรือลดสิ่งตอบแทนต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

Eisenberger, et al.(1986) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการตอบแทนที่เป็นการสนับสนุนจากองค์การดังนี้ เมื่อบุคคลมีความพอใจสิ่งอื่นเป็นอย่างดีบรรทัดฐานของการตอบแทนการปฏิบัติงานมีผลต่อความชื่นชอบการปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นทรัพยากร ด้านสาธารณะเช่น เงิน การให้บริการ หรือศาสตร์ที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก ที่ได้รับการยอมรับ ดังนั้นประโยชน์ที่เกิดจากภาระหน้าที่ จึงอยู่บนพื้นฐานการตอบแทนอย่างมี หลักเกณฑ์ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นการตอบแทนอย่างมี หลักเกณฑ์ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นการตอบแทนที่เป็นบรรทัดฐานสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับผลการตอบแทนที่พนักงานควรได้รับจากการปฏิบัติงานของตนเองในองค์การ ดังนั้น แรงจูงใจ ของผู้ปฏิบัติงานต่อการตอบสนองผลประโยชน์ที่ให้โดยค่านิยมแนวปฏิบัติที่เกิดขึ้นโดยองค์การจากทฤษฎีการสนับสนุนองค์การ เขาได้ตั้งสมมติฐานความเชื่อของพนักงาน เพื่อยืนยันว่าค่านิยมขององค์การ บนพื้นฐานการตอบแทน และได้ดึงเอาความรู้สึกของพนักงานมาวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจในงาน การเป็นหนี้บุญคุณ มีผลต่อประสิทธิผลที่ยิ่งใหญ่ และพยายามช่วยให้องค์การบรรลุความสำเร็จสูงขึ้น ความรู้สึกดีต่อองค์การ จะนำไปสู่ความรู้สึกดีต่อหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่เป็นสื่อกลางของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงความเชื่อของพนักงานที่มีเป้าหมายและผลประโยชน์เพื่อตอบแทนความพยายามในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงความเชื่อของพนักงานเป็นการประยุกต์ใช้บรทัดฐานของความตอบแทนที่เป็นความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคคลกับการทำงานในองค์การ เช่น ความพยายามในการทำงาน เป็นความชอบในการปฏิบัติงาน เหล่านี้ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และบุคคลประสบผลสำเร็จในวิชาชีพ

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นการพัฒนามาจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่า เป็นการกระทำซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการตอบสนอง ซึ่งเป็นการให้รางวัลจากผู้อื่น บุคคลจะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน จากการให้รางวัลซึ่งแต่ละคนมีให้กันเช่น ความรัก ความเคารพนับถือ การยกย่อง ชมเชย จากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงค่านิยมที่

องค์การมีให้และการดูแลความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นจากการที่องค์การเอาใจใส่ให้ความเป็นอยู่ที่ดี สนับสนุนความต้องการของบุคคล ให้โอกาสในกรพัฒนา ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานว่าตนเองมีค่าต่อองค์การ ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความรู้สึกพึงพอใจและตอบแทนองค์การด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นการเพิ่มผลการดำเนินงาน มีความชื่นชอบในงาน ขององค์การนอกเหนือจากหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานสำหรับองค์การมีผลต่อการวางแผนงาน ออกแบบงาน เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Eisenberger, et al. (1986) ซึ่งเป็นการสนับสนุนจากองค์การโดยรวมเกี่ยวกับการให้การตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการให้สวัสดิการ การสนับสนุน ด้านทรัพยากร และค่านิยมขององค์การที่ทำให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือและเอาใจใส่ ที่มีต่อองค์การในสภาพการณ์ด้านทั่วๆไป ที่ได้รับการสนับสนุนจากการปฏิบัติจากองค์การตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับด้านผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

การสนับสนุนจากองค์การเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่องค์การ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่นการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล การสนับสนุนในเรื่องโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในองค์การ การใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน และการที่องค์การเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานจากการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การ ก่อให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์การและความรู้สึกพึงพอใจ ตอบแทนองค์การด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เกิดความจงรักภักดี ความยึดมั่นผูกพัน ร่วมกันสร้างสรรค์ ทุ่มเทความสามารถแรงกายและ แรงใจทำงานให้กับองค์การ George and Brief (1997 cited in Eisenberger, et al., 2001) และจากงานวิจัยของ Shore and Wayne (1993) ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างความประทับใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับสูง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของ Dirks and Ferrin (Forthcoming cited in Dirks and Skarlicki, 2002) ศึกษางานวิจัย 4 ทศวรรษ ในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานทางทหาร และหน่วยงานบริการในภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์เมต้า พบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ

องค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และความยึดมั่นผูกพันในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา

Eisenberger, et al. (2001) ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันและกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานไปรษณีย์ จำนวน 400 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระผูกพันในความเอาใจใส่เกี่ยวกับการที่องค์การให้สวัสดิการ และจะให้ความช่วยเหลือแก่องค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Bolon (1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและพนักงานอื่นๆ รวม 202 คน ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิของสหรัฐอเมริกา โดยให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Wayne, Shore, and Liden (1997) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยนำและผลลัพธ์ของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกตามแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1,413 คน และผู้บริหาร จำนวน 505 คน ในสหรัฐอเมริกา จากการศึกษาพบว่าการสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Konovsky and Pugh (1994) ได้ศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบของกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในโรงพยาบาลทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างระดับปฏิบัติการและหัวหน้าของลูกจ้างระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล จำนวน 475 คน จากการศึกษาพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Shore and Wayne (1993) ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการสร้างความประทับใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงกับพนักงาน จำนวน 276 คู่ ในบริษัทขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของสหรัฐอเมริกา พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ การรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีกว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

วรมน เดชาเมธาวีพงศ์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป และสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ จากมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แบ่งเป็น 12 เขต รวมทั้งสิ้น 67 โรงพยาบาล (สถิติสาธารณสุข, 2544) มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น11,768 คน (จากการสำรวจโดยการสอบถามทางโทรศัพท์ของผู้วิจัย เมื่อ 30 มกราคม 2546)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) (ยุวดี ฦๅชาและคณะ, 2543:84) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

2.1 สำรวจจำนวนพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปจากเขตการปกครองส่วนภูมิภาคของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้ง 12 เขต จำนวนโรงพยาบาล 67 โรงพยาบาล พบว่ามี พยาบาลประจำการจำนวนทั้งสิ้น 11,768 คน

2.2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1973 อ้างถึงในบุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2544) เมื่อระดับความมีนัยสำคัญเป็น .05 (α = .05)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง เท่าที่ยอมรับได้ ในที่นี้กำหนดไว้ 5%

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{11,822}{1 + 11,822\ (.05)^2}$$

$$= 386 \text{ คน}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 386 คน

2.3 เลือกโรงพยาบาลที่เป็นตัวอย่าง โดยจำแนกโรงพยาบาลเป็น 12 เขต จากนั้นจึงสุ่มโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก เนื่องจากโรงพยาบาลทั่วไปทั้ง 12 เขต มีจำนวนโรงพยาบาลในแต่ละเขตตั้งแต่ 2 ถึง 9 โรงพยาบาล เพื่อให้ได้สัดส่วนในแต่ละเขตใกล้เคียงกัน โดยใช้อัตราส่วน 1:5 ถ้าเขตที่มีโรงพยาบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 โรงพยาบาล สุ่มมา 1 โรงพยาบาล และถ้าเขตที่มีโรงพยาบาลมากกว่า 5 โรงพยาบาล สุ่มมา 2 โรงพยาบาล ดังนั้นจะได้โรงพยาบาลทั้งหมด 18 แห่ง ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

2.4 หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละโรงพยาบาลที่สุ่มได้ โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล ในกรณีที่คำนวณแล้วได้กลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลน้อยกว่า 30 คน ปรับเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 30 คน เพื่อให้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ (ประคอง กรรณสูต, 2542) ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 540 คน ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

2.5 เลือกกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการจากแต่ละโรงพยาบาลในทุกแผนกที่ให้บริการพยาบาล แก่ผู้ป่วย คือ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูตินรีเวชกรรม แผนกกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยนอกและห้องฉุกเฉิน มาทำการแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัยและคณะ, 2539) นำกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละชั้นมารวมกัน จะได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่ใช้ในการวิจัยนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

	ชื่อโรงพยาบาลทั่วไป	พยาบาลประจำการ(คน)	กลุ่มตัวอย่างที่คำนวนได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง (คน)
เขต 1	ร.พ. พระนั่งเกล้า	256	28	30
	ร.พ. สมุทรปราการ	221	-	-
	ร.พ. ปทุมธานี	170	-	-
	ร.พ. เสนา	87	-	-
	ร.พ. อ่างทอง	173	-	-
เขต 2	ร.พ. ชัยนาท	192	21	30
	ร.พ. ลพบุรี	240	-	-
	ร.พ. บ้านหมี่	134	-	-
	ร.พ. พระพุทธบาทสระบุรี	192	21	30
	ร.พ. สิงห์บุรี	210	-	-
	ร.พ. นครนายก	191	-	-
	ร.พ. สมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17	189	-	-
	ร.พ. อินทร์บุรี	162	-	-
เขต 3	ร.พ. ฉะเชิงเทรา	251	27	30
	ร.พ. ตราด	221	-	-
เขต 4	ร.พ. สมุทรสาคร	180	-	-
	ร.พ. บ้านโป่ง	215	-	-
	ร.พ. โพธาราม	156	17	30
	ร.พ. ดำเนินสะดวก	151	-	-
	ร.พ. พหลพลพยุหเสนา	231	25	30
	ร.พ. มะการักษ์	140	-	-
	ร.พ. พระจอมเกล้า	226	-	-
	ร.พ. ประจวบคีรีขันธ์	101	-	-
	ร.พ. สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	139	-	-

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1(ต่อ) แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

	ชื่อโรงพยาบาลทั่วไป	พยาบาลประจำการ(คน)	กลุ่มตัวอย่างที่คำนวนได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง (คน)
เขต 5	ร.พ. ชัยภูมิ	205	-	-
	ร.พ. มหาสารคาม	151	16	30
	ร.พ. สุรินทร์	293	-	-
เขต 6	ร.พ. เลย	185	-	-
	ร.พ. หนองคาย	190	-	-
	ร.พ. หนองบัวลำภู	75	-	-
	ร.พ. สกลนคร	231	25	30
	ร.พ. กาฬสินธุ์	174	-	-
เขต 7	ร.พ. นครพนม	194	-	-
	ร.พ. มุกดาหาร	128	-	-
	ร.พ. ยโสธร	163	-	-
	ร.พ. ร้อยเอ็ด	205	22	30
	ร.พ. อำนาจเจริญ	179	20	30
	ร.พ. ศรีสะเกษ	221	-	-
เขต 8	ร.พ. กำแพงเพชร	141	-	-
	ร.พ. แม่สอด	155	17	30
	ร.พ. สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช	145	-	-
	ร.พ. สุโขทัย	162	-	-
	ร.พ. ศรีสังวร สุโขทัย	133	-	-
	ร.พ. อุทัยธานี	176	19	30
	ร.พ. น่าน	217	-	-
เขต 9	ร.พ. เพชรบูรณ์	174	-	-
	ร.พ. แพร่	243	26	30
	ร.พ. พิจิตร	296	-	-

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1(ต่อ) แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

	ชื่อโรงพยาบาลทั่วไป	พยาบาลประจำการ(คน)	กลุ่มตัวอย่างที่คำนวนได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง (คน)
เขต 10	ร.พ. นครพิงค์	234	-	-
	ร.พ. พะเยา	202	-	-
	ร.พ. เชียงคำ	127	-	-
	ร.พ. ศรีสังวาลย์	123	-	-
	ร.พ. ลำพูน	180	20	30
เขต 11	ร.พ. กระบี่	156	17	30
	ร.พ. ชุมพร	160	17	30
	ร.พ. พังงา	129	-	-
	ร.พ. ตะกั่วป่า	113	-	-
	ร.พ. ระนอง	142	-	-
	ร.พ. เกาะสมุย	89	-	-
	ร.พ. วชิระภูเก็ต	187	-	-
เขต 12	ร.พ. ปัตตานี	142	-	-
	ร.พ. พัทลุง	197	21	30
	ร.พ. เบตง	99	-	-
	ร.พ. สงขลา	247	27	30
	ร.พ. สตูล	121	-	-
	ร.พ. สุไหงโก-ลก	97	-	-
	ร.พ. นราธิวาส	213	-	-
	รวม	11,822	386	540

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งมีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์การ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

การสร้างและลักษณะของเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป รวม 7 ข้อ ประกอบด้วยอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ลักษณะข้อคำถามมีทั้งแบบเลือกตอบและคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยขึ้นเองจากแนวคิดของ Robbins (2000) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย เนื้อหาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย 5 ด้าน โดยกำหนดให้องค์ประกอบแต่ละด้านมีน้ำหนักเท่ากันดังนี้

2.1 ด้านความซื่อตรง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5

2.2 ด้านความสามารถ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-10

2.3 ด้านความคงที่สม่ำเสมอ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11-15

2.4 ด้านความจงรักภักดี จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16-20

2.5 ด้านความเป็นคนเปิดเผย จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21-25

3. ลักษณะของแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นที่สุด ลักษณะข้อคำถามทุกข้อมีลักษณะทางบวก

4. เกณฑ์การให้คะแนน

5 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเป็นส่วนมาก

3 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยที่สุด

5. การแปลผลคะแนน

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยคือเมื่อได้คะแนนครบทุกข้อแล้ว นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542 : 108)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 – 4.49	พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง
2.50 – 3.49	พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.49	พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จากแนวคิดของ Porter, et al., (1974) โดยใช้แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่สร้างขึ้นโดย Porter และคณะ (1974) มีชื่อว่า Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) และปรับจากแบบสอบถามของนิยม สี่สุวรรณ (2544) ลักษณะข้อคำถามเป็น 2 ประเภท คือ ข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงรับและข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงปฏิเสธ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย เนื้อหาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-6

2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7-9

2.3 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10-15

3. ลักษณะของแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยที่สุด ลักษณะข้อคำถามทุกข้อมีลักษณะทางบวก

4. เกณฑ์การให้คะแนน

5 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเป็นส่วนมาก

3 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยที่สุด

5. การแปลผลคะแนน

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยคือเมื่อได้คะแนนครบทุกข้อแล้ว นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542 : 108)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 – 4.49	พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง
2.50 – 3.49	พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.49	พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์การ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์การของ Eisenberger et al. (1986)

2.สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยนำข้อมูลจากการศึกษาตำรา เอกสาร เครื่องมือวัด ในเรื่องการสนับสนุนจากองค์การตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) มาเป็นกำหนดเป็นกรอบในการเขียนคำสัมภาษณ์ ได้ข้อคำถามแบบมีโครงสร้าง ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

แนวคำถามการสัมภาษณ์

2.1 ความหมายของการสนับสนุนจากกลุ่มงานการพยาบาล

2.2 ขณะนี้กลุ่มงานการพยาบาลให้การสนับสนุนแก่พยาบาลประจำการอย่างไรบ้าง

2.3 ท่านคิดว่าการสนับสนุนจากกลุ่มงานการพยาบาลมีความสำคัญต่อพยาบาลประจำการอย่างไร

2.4 ท่านคิดว่าการสนับสนุนจากกลุ่มงานการพยาบาลที่ให้ในโรงพยาบาลของท่านแตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น เช่น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชนหรือไม่อย่างไร

2.5 ท่านอยากให้กลุ่มงานการพยาบาลให้การสนับสนุนพยาบาลประจำการอะไรอีกบ้างแต่ขณะนี้กลุ่มงานการพยาบาลยังไม่ได้ทำ

3. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีวิธีการดังนี้

3.1 กำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

3.1.1 หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล จำนวน 2 ท่าน มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารการพยาบาล 5 ปีขึ้นไป

3.1.2 พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไปอย่างน้อย 1 ปี และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่าน

3.2 การดำเนินการสัมภาษณ์

3.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยการติดต่อขออนุญาตโดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญ แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ตกลงร่วมกันตามความสะดวก

3.2.2 การเตรียมตัวของผู้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยได้ศึกษาขั้นตอน เทคนิค วิธีการสัมภาษณ์ จากเอกสาร ตำรา และมีประสบการณ์ การสัมภาษณ์จากการฝึกงานภาคสนาม และเป็นผู้ช่วยวิจัยในการสัมภาษณ์

3.2.3 ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ 45 นาที หลังสิ้นสุดการสัมภาษณ์ จำนวน 8 ราย เนื่องจากข้อมูลอิ่มตัว พบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ที่น้อยที่สุดคือ 40 นาทีระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์มากที่สุดคือ 60-90 นาที

3.2.4 การดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแนะนำตัว บอกวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ แจ้งรายละเอียดให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบว่าจะต้องมีการบันทึกเทป หรือจดข้อความสำคัญๆลงใน

สมุดบันทึก โดยผู้วิจัยให้ความมั่นใจกับผู้สัมภาษณ์ว่า ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์จะนำไปใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น และไม่แจ้งแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้วิจัยจะรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ หลังจากนั้นจึงดำเนินการสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากที่สุด ผู้วิจัยใช้วิธีการเจาะลึกเพื่อขยายประเด็นที่น่าสนใจ โดยพยายามขอคำอธิบาย ให้เล่าเหตุการณ์ หรือความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

3.3 การพัฒนาโครงสร้างเนื้อหาการสนับสนุนจากองค์การ โดยผู้วิจัยถอดคำให้สัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาตรวจสอบเนื้อหา จัดกลุ่มข้อมูลที่มีความหมายใกล้เคียงกัน รายการที่ซ้ำซ้อนกัน และรวบรวมรายการที่แตกต่างวิเคราะห์หาคำสำคัญและการรวบรวมเนื้อหาที่เป็นการสนับสนุนจากองค์การ โดยตรวจสอบร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4 จัดข้อความสำคัญตามหมวดหมู่ของเนื้อหา เปรียบเทียบระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามแนวคิด Eisenberger et al. (1986) และที่ได้จากการสัมภาษณ์มาดังตารางที่ 2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามแนวคิด Eisenberger et al.(1986) และจากการสัมภาษณ์

การสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger et al,1986)	คำสำคัญโดยการสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 11 ธ.ค. 2545 – 8 ก.พ. 2546	**สรุป**
การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้และการให้การยอมรับ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานว่าองค์การให้การตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มค่าตอบแทน ให้สวัสดิการ การสนับสนุนด้านทรัพยากร และค่านิยมองค์การที่ทำให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือและเอาใจใส่ ห่วงใยสุขภาพและสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน	- การปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว - อำนวยความสะดวกต่างๆ - เอื้อความสะดวกในด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงาน - การปฏิบัติงานให้ความสะดวก - สนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่เอื้อต่องาน - อำนวยความสะดวกเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน - ดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงาน - ความสะดวกปลอดภัยในการทำงาน - ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน - ให้ได้รับการพัฒนาในวิชาชีพ - สนับสนุนด้านความก้าวหน้าการพัฒนาตนเอง - ให้โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในงาน - ให้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ - สนับสนุนให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน	การสนับสนุนจากกลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง การที่กลุ่มงานการพยาบาลให้การสนับสนุนดูแลแก่บุคลากรพยาบาลในด้านต่างๆ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีความคล่อง ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน ให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ดูแลด้านความเป็นอยู่ สวัสดิการต่างๆของบุคลากร รวมทั้งให้มีโอกาสแสดงความสามารถ ให้อิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตมาตรฐานวิชาชีพ สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่นของกลุ่มงานการพยาบาล

ตารางที่ 2 (ต่อ) เปรียบเทียบระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามแนวคิด Eisenberger et al. (1986) และจากการสัมภาษณ์

การสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger et al,1986)	คำสำคัญโดยการสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 11 ธ.ค. 2545 – 8 ก.พ. 2546	**สรุป**
	- ให้การส่งเสริมความก้าวหน้า - ส่งเสริมเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน - ให้สิทธิอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ - ให้อิสระในการทำงาน - เปิดโอกาสให้ได้แสดงความสามารถ - ให้มีโอกาสแสดงความสามารถ - ให้โอกาสเราทำงาน - การมีส่วนร่วม - มีส่วนร่วมในการทำงานอื่นบ้างของฝ่ายบ้าง - ดูแลเรื่องสวัสดิการ - ดูแลด้านความเป็นอยู่ - สนใจความเป็นอยู่ของลูกน้อง - การสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรร - เห็นคุณค่าในผลงาน	

4. ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมการสนับสนุนจากองค์การตาม แนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) และกรอบโครงสร้างที่ได้จากการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 13 ข้อ

5. ลักษณะของแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยที่สุด ลักษณะข้อคำถามทุกข้อมีลักษณะทางบวก

6. เกณฑ์การให้คะแนน

5 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านเป็นส่วนมาก

3 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยที่สุด

5. การแปลผลคะแนน

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนการสนับสนุนจากองค์การคือเมื่อได้คะแนนครบทุกข้อแล้วนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542 : 108)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 – 4.49	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูง
2.50 – 3.49	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.49	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การขึ้นเองจากแนวคิดของ Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie (1997) โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie (1997) ซึ่งวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ 3 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ ดังนี้

2.1 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-11

2.3 ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 12-15

3. ลักษณะของแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่ ปฏิบัติทุกครั้ง ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ปฏิบัติน้อยครั้ง ไม่ได้ปฏิบัติเลย ลักษณะข้อคำถามทุกข้อมีลักษณะทางบวก

4. เกณฑ์การให้คะแนน

5 หมายถึง ท่านปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวทุกครั้ง

4 หมายถึง ท่านปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวบ่อยครั้ง

3 หมายถึง ท่านปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวเป็นบางครั้ง

2 หมายถึง ท่านปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวน้อยครั้ง

1 หมายถึง ท่านปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวไม่ได้ปฏิบัติเลย

5. การแปลผลคะแนน

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การคือเมื่อได้คะแนนครบทุกข้อแล้ว นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542: 108)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับดีมาก
3.50 – 4.49	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับดี
2.50 – 3.49	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.49	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับต่ำมาก

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเที่ยงของเครื่องมือ

1. **การหาความตรงของเครื่องมือ** (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ดัดแปลงและสร้างขึ้น ซึ่งครอบคลุมตามกรอบแนวคิดจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผ่านการตรวจสอบและได้รับการแก้ไขขั้นต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหา เกณฑ์การให้คะแนน การแปลผลความถูกต้องของการวัด แล้วนำข้อเสนอแนะต่างๆมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องกับการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิตรงกันร้อยละ 80 ของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด หรือ 4 ใน 5 ท่าน ส่วนเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดลองใช้ และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อน ส่งแบบสอบถามเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

1.1 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

ปรับปรุงภาษาสำนวนที่ใช้ จำนวน 16 ข้อ ตัดข้อคำถามทิ้ง จำนวน 8 ข้อ ดังนั้น เหลือข้อคำถาม 17 ข้อ ดังนี้

ด้านความซื่อตรง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-4

ด้านความสามารถ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5-8

ด้านความคงที่สม่ำเสมอ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9-11

ด้านความจงรักภักดี จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 12-14

ด้านความเป็นคนเปิดเผย จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15-17

1.2 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ตัดข้อคำถามทิ้ง จำนวน 3 ข้อ ดังนั้นเหลือข้อคำถาม 12 ข้อ ดังนี้

ด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-8

ด้านความต้องการจะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9-12

1.3 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์การ

ปรับปรุงภาษาสำนวนที่ใช้ จำนวน 1 ข้อ ตัดข้อคำถามทิ้ง จำนวน 1 ข้อ ดังนั้น เหลือข้อคำถาม 12 ข้อ

1.4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ปรับปรุงภาษาสำนวนที่ใช้ จำนวน 10 ข้อ ตัดข้อคำถามทิ้ง จำนวน 3 ข้อ ดังนั้น เหลือข้อคำถาม 12 ข้อ ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5

ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-8

ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9-12

2. **การหาความเที่ยงของเครื่องมือ** (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้ปรับปรุงแก้ไขและผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพจำนวน 30 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมะการักษ์ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient)

ตารางที่ 3 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ส่วนที่	แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยง	
		ทดลองใช้ (n=30)	ข้อมูลจริง (n=463)
1	**ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย**	**.95**	**.95**
	ด้านความซื่อตรง	.80	.84
	ด้านความสามารถ	.85	.87
	ด้านความคงที่สม่ำเสมอ	.85	.89
	ด้านความจงรักภักดี	.75	.75
	ด้านความเป็นคนเปิดเผย	.72	.87
2	**ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ**	**.69**	**.89**
	ด้านเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	.86	.91
	ด้านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์	.78	.85
	การ	.89	.81
3	ด้านต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ	**.93**	**.94**
4	**การสนับสนุนจากองค์การ**	**.85**	**.88**
	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	.72	.79
	ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.70	.77
	ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ	.78	.78
	ด้านความอดทนอดกลั้น		

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อขออนุมัติเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 18 แห่ง

2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมแนบรายละเอียดของโครงการวิจัยและตัวอย่างเครื่องมือวิจัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลของโรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 18 แห่ง

3. หลังจากนั้น 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อประสานงานเพื่อขอทราบผลการขออนุมัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลทั่วไปทั้ง 18 แห่ง

4. ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผ่านทางหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ ของการวิจัย โดยขอความร่วมมือให้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล แก่พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานทุกแผนกและมีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป ตามจำนวนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรทุกหน่วย พร้อมมอบปากกาสำหรับใช้ตอบแบบสอบถามการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย จำนวน 1 ด้ามทุกท่าน พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้ส่งกล่องพัสดุเปล่าติดแสตมป์ที่มีชื่อที่อยู่ถึงผู้วิจัยให้ส่งกลับถึงผู้วิจัยทางไปรษณีย์

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ตรวจนับและบันทึกข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2546 ถึงวันที่ 23 เมษายน 2546 โดยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 540 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 472 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.41 ของแบบสอบถามทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 463 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.74% ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ประเมินระดับจากค่าเฉลี่ยรายด้านและโดยรวม

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test)

4. เกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2544)

r > .70 หมายความว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

r = .30 - .70 หมายความว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

r < .30 หมายความว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะของความสัมพันธ์ คือถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบทั้งหมดที่ระดับ .05

5. สร้างสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จากตัวพยากรณ์ คือ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีลำดับขั้น ดังนี้

5.1 ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

5.2 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) (Multiple correlation coefficient) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

5.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยการทดสอบ ค่า F รวม (Overall F -test)

5.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ (b) ในรูปคะแนนดิบ

5.5 ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอย (b) โดยการทดสอบ ค่า t

5.6 หาค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

5.7 สร้างสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน

บทที่4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ ตลอดจนศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 463 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นลำดับดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป
2. การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ จำแนกโดยรวมและรายด้าน แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4-11
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 12-13
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป แสดงผลในตารางที่ 14-15

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=463)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า25 ปี	83	18.0
26 – 30 ปี	126	27.2
31 – 35 ปี	101	21.8
36 – 40 ปี	103	22.2
40ปีขึ้นไป	50	10.8
เพศ		
หญิง	451	97.4
ชาย	12	2.6
สถานภาพสมรส		
โสด	239	51.6
สมรส	213	46.0
หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่	11	2.4
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	23	5.0
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี	423	91.3
ปริญญาโท	17	3.7

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=463)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล		
1 – 5 ปี	172	37.1
6 – 10 ปี	126	27.2
11 – 15 ปี	88	19.0
16 – 20 ปี	53	11.5
20 ปีขึ้นไป	20	4.3
ไม่ตอบ	4	0.9
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
อายุรกรรม	93	20.1
ศัลยกรรม	89	19.2
สูตินรีเวชกรรม	54	11.7
กุมารเวชกรรม	55	11.9
หอผู้ป่วยอาการหนัก	47	10.1
ผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน	56	12.1
อื่นๆ (หอผู้ป่วยพิเศษ หอผู้ป่วยหูตาคอจมูก)	53	11.4
ไม่ตอบ	16	3.5
รายได้/เดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	117	25.3
10,001 – 15,000 บาท	135	29.1
15,001 – 20,000 บาท	110	23.8
20,001 บาทขึ้นไป	95	20.5
ไม่ตอบ	6	1.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ จำนวน 463 คน จำนวนสูงสุดมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 97.4 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.6 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 91.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.1และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 29.1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายด้าน (n= 463)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	**3.97**	**.65**	**สูง**
ด้านความซื่อตรง	4.15	.64	สูง
ด้านความเป็นคนเปิดเผย	4.09	.72	สูง
ด้านความคงที่สม่ำเสมอ	3.91	.76	สูง
ด้านความสามารถ	3.89	.76	สูง
ด้านความจงรักภักดี	3.78	.81	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.97) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านต่างก็อยู่ในระดับสูง โดยด้านความซื่อตรงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.15) รองลงมาคือด้านความเป็นคนเปิดเผย ($\overline{X}$ = 4.09) ส่วนด้านความจงรักภักดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.78)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายข้อ (n=463)

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความซื่อตรง			
ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์	4.34	.74	สูง
ใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างคุ้มค่า	4.32	.71	สูง
ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเสมอ	4.24	.67	สูง
ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค	3.71	.95	สูง
ด้านความเป็นคนเปิดเผย			
ถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่ได้จากการประชุมของกลุ่มการพยาบาล ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้รับทราบทุกครั้ง	4.23	.83	สูง
ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.14	.79	สูง
มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการดูแลผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	3.89	.80	สูง
ด้านความคงที่สม่ำเสมอ			
ตัดสินใจแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่าย	3.95	.86	สูง
มีการเตรียมการก่อนที่จะดำเนินงานทุกครั้ง	3.92	.83	สูง
ปฏิบัติได้ตามแผนที่กำหนดไว้	3.89	.81	สูง
ด้านความสามารถ	4.13	.80	สูง
มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	4.02	.82	สูง
มีทักษะในการบริหารจัดการหอผู้ป่วย	3.97	.85	สูง
มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานพยาบาล	3.41	1.08	ปานกลาง
ใช้ข้อมูลของผู้ป่วยในการทำวิจัยทางการพยาบาล			
ด้านความจงรักภักดี	4.01	.93	สูง
ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น	3.70	1.03	สูง
แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานของลูกน้องเป็นรายบุคคล	3.63	1.02	สูง
ไม่ตำหนิการปฏิบัติงานของท่านต่อหน้าผู้อื่น			
รวม	3.97	.65	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของ**ด้านความซื่อตรง** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.34) รองลงมาคือ ใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างคุ้มค่า ($\overline{X}$ = 4.32) และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาคมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.71) **ด้านความเป็นคนเปิดเผย** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งได้จากการประชุมของกลุ่มงานการพยาบาล ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้รับทราบทุกครั้งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.23) และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการดูแลผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.89) **ด้านความคงที่สม่ำเสมอ** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับมีความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.95) และปฏิบัติได้ตามแผนที่กำหนดไว้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.89) **ด้านความสามารถ** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยใช้ข้อมูลของผู้ป่วยในการทำวิจัยทางการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.41) นอกนั้นอยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.13) รองลงมาคือมีทักษะในการบริหารจัดการหอผู้ป่วย ($\overline{X}$ =4.02) และใช้ข้อมูลของผู้ป่วยในการทำวิจัยทางการพยาบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.41) **ด้านความจงรักภักดี** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.01) และไม่ตำหนิการปฏิบัติงานของลูกน้องต่อหน้าผู้อื่นมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.63)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2 **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ**

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายด้าน (n= 463)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	**3.84**	**.63**	**สูง**
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อองค์การ	4.04	.66	สูง
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ	3.98	.89	สูง
ด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.60	.73	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โรงพยาบาลทั่วไปตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.84) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านต่างก็อยู่ในระดับสูง โดยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.04) และด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.60)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายข้อ (n=463)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ			
ให้ความสนใจกับความอยู่รอดขององค์การ	4.17	.71	สูง
ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ	4.02	.74	สูง
ปฏิบัติงานเกือบทุกประเภทที่ได้รับมอบหมาย เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	3.95	.80	สูง
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ			
การทำงานในองค์การนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด	4.24	.99	สูง
มีความจงรักภักดีต่อองค์การ	4.16	1.06	สูง
ไม่พร้อมที่จะลาออกจากองค์การ	4.00	1.15	สูง
ไม่คิดที่จะย้ายออกจากองค์การแห่งนี้ถ้ามีงานที่คล้ายคลึงกันจากที่อื่นมาให้เลือก	3.54	1.25	สูง
ด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ			
ภูมิใจที่จะบอกคนอื่นๆว่าเป็นพยาบาลในองค์การนี้	3.86	.84	สูง
ดีใจที่ได้ร่วมงานกับองค์การนี้	3.79	.87	สูง
ค่านิยมขององค์การมีความสอดคล้องกับค่านิยมในการปฏิบัติงานของท่าน	3.53	.79	สูง
สร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน	3.50	.92	สูง
กล่าวชื่นชมองค์การให้ผู้อื่นฟังเสมอ	3.34	.80	ปานกลาง
รวม	3.84	.63	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.84) เมื่อพิจารณาตามรายข้อของ**ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ** ทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับให้ความสนใจกับความอยู่รอดขององค์การมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.17) และยินดีที่จะปฏิบัติงานเกือบทุกประเภทที่ได้รับมอบหมาย เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.95) **ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ** พบว่า ทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับการทำงานในองค์การนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.24) รองลงมาคือ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ($\overline{X}$ = 4.16) และ คิดที่จะย้ายออกมีงานที่คล้ายคลึงกันจากที่อื่นมาให้เลือก มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.54) **ด้านความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ** พบว่า การกล่าวชมองค์การให้ผู้อื่นฟังเสมออยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34) นอกนั้นอยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิใจที่จะบอกคนอื่นๆว่าเป็นพยาบาลในองค์การนี้ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ =3.86) รองลงมาคือ ดีใจที่ได้ร่วมงานกับองค์การนี้ ($\overline{X}$ = 3.79) และชมองค์การให้ผู้อื่นฟังเสมอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.34)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.3 การสนับสนุนจากองค์การ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการสนับสนุนจากองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกโดยรวมและรายข้อ (n =463)

การสนับสนุนจากองค์การ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ	3.58	.89	สูง
เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.50	.90	สูง
สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล	3.44	.85	ปานกลาง
ยอมรับเป้าหมาย ในการปฏิบัติงาน	3.42	.73	ปานกลาง
สนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลพัฒนาตนเอง	3.41	1.02	ปานกลาง
เห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน	3.35	.78	ปานกลาง
ยกย่องชมเชยท่าน เมื่อมีผลปฏิบัติงานดีเด่น	3.29	.81	ปานกลาง
มีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.29	.88	ปานกลาง
คำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.28	1.00	ปานกลาง
ให้ความสนใจต่อข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงาน	3.25	.92	ปานกลาง
จัดเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.21	.90	ปานกลาง
จัดสวัสดิการแก่บุคลากรพยาบาลอย่างเหมาะสม	3.08	1.04	ปานกลาง
รวม	3.33	.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า การสนับสนุนจากองค์การ โรงพยาบาลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ และเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.58 และ3.50) ตามลำดับ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.58) รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.50) และจัดสวัสดิการแก่บุคลากรพยาบาลอย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.08)

2.4 **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ**

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายด้าน (n= 463)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	**4.07**	**.41**	**สูง**
ด้านความอดทนอดกลั้น	4.09	.47	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.06	.48	สูง
ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ	4.05	.48	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.07) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านต่างก็อยู่ในระดับสูง โดยด้านความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.09) และด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.05)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามรายข้อ (n=463)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความอดทนอดกลั้น			
ให้อภัยในความผิดพลาดเล็กๆน้อยๆที่เกิดจากเหตุสุดวิสัยของผู้ร่วมงาน	4.21	.61	สูง
ยอมรับภาระงานของตนเองและผู้ร่วมงาน ทำจนแล้วเสร็จแม้เวลางานนั้นล่วงเลย	4.14	.63	สูง
เต็มใจที่จะปฏิบัติงานแม้ว่ามีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.93	.62	สูง
ทำงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ยินดีที่จะปรับปรุงแก้ไขต่อไปอย่างไม่ย่อท้อ	4.07	.63	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ			
คำนึงถึงพฤติกรรมการแสดงออกที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมงานในขณะปฏิบัติงานร่วมกัน	4.12	.60	สูง
สอนงานที่ท่านมีความชำนาญแก่ผู้ร่วมงาน	4.05	.66	สูง
ให้กำลังใจผู้ร่วมงานที่มีความรู้สึกไม่สบายใจในการทำงาน	4.05	.65	สูง
ป้องกันหรือช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ร่วมงาน	4.03	.63	สูง
เสียสละเวลาช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงาน	4.03	.61	สูง
ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ			
เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.68	.68	สูง
ให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมประชุมในหน่วยงาน	4.25	.65	สูง
ให้ความสำคัญกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	4.23	.62	สูง
รวม	4.07	.41	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.07) เมื่อพิจารณารายข้อของ **ด้านความอดทนอดกลั้น** พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถาม ให้อภัยในความผิดพลาดเล็กๆน้อยๆที่เกิดจากเหตุสุดวิสัยของผู้ร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.21) รองลงมาคือ ยอมรับภาระงานของตนเองและผู้ร่วมงาน ทำจนแล้วเสร็จแม้เวลางานนั้นล่วงเลย ($\overline{X}$ = 4.14) และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแม้ว่ามีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.93) **ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคำนึงถึงพฤติกรรมการแสดงออกที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมงานในขณะปฏิบัติงานร่วมกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.12) รองลงมาคือ สอนงานที่ท่านมีความชำนาญแก่ผู้ร่วมงาน และให้กำลังใจผู้ร่วมงานที่มีความรู้สึกไม่สบายใจในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.05) และป้องกันหรือช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ร่วมงาน และเสียสละเวลาในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.03) **ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ** พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมประชุมในหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.25) และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.68)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกโดยรวม

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	
	ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์	p-valve
ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	.409	.000
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	.413	.000
การสนับสนุนจากองค์การ	.400	.000

จากตารางที่ 12 พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 2 และ 3 โดย

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ (r = .409) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ (r = .413) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ (r = .400) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (n = 463)

ตัวแปร	ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	การสนับสนุนจากองค์การ
ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	-		
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	.392*	-	
การสนับสนุนจากองค์การ	.376*	.581*	-
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	.409*	.413*	.400*

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมี ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (r = .409) และมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (r = .392) และการสนับสนุนจากองค์การ (r = .376) ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (r = .413) และมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการสนับสนุนจากองค์การ (r = .581) สำหรับการสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (r = .400) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และการสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) และค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2change) ในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เมื่อใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นตอน

ลำดับขั้นตัวพยากรณ์	R	R^2	R^2 Change	F	p-value
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	.413	.170	.170	94.615	.000
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	.492	.242	.072	73.566	.000
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์การ	.514	.264	.022	54.873	.000

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ .170 (R^2=.170) แสดงว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปได้ร้อยละ 17

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าไป ค่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .242 (R^2=.242) สามารถเพิ่มอำนาจการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.2 (R^2change = .072)

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ การสนับสนุนจากองค์การเข้าไป ค่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .264 (R^2=.264) สามารถเพิ่มอำนาจการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า การสนับสนุนจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปได้ร้อยละ 26.4

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (n = 463)

ตัวพยากรณ์	b	Beta	t	p-valve
1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	.165	.260	5.845	.000
2. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	.134	.204	4.033	.000
3. การสนับสนุนจากองค์การ	.110	.184	3.673	.000
Constant	2.531			.000
R = .514 R^2 = .264	F = 54.873	p-valve = .000		

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ตัวพยากรณ์มีค่า Beta สูงสุด คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Beta = .260) และความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta = .204 การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta = .184 แสดงว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีน้ำหนักสูงสุดในการพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป และรองลงมา ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการสนับสนุนจากองค์การตามลำดับ โดยสามารถสร้างสมการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y'_{\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ}} = 2.531 + .165\ X_{\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ}} + .134\ X_{\text{ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย}} + .110\ X_{\text{การสนับสนุนจากองค์การ}}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_{\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ}} = .260\ Z_{\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ}} + .204\ Z_{\text{ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย}} + .184\ Z_{\text{การสนับสนุนจากองค์การ}}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปตลอดจนศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โรงพยาบาลทั่วไป ตามการรับรู้ของตนเอง จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 463 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 11,822 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Robbins (2000) จำนวน 17 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบจากแนวคิดของ Porter, et al., (1974) โดยใช้แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่สร้างขึ้นโดย Porter และคณะ (1974) มีชื่อว่า Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ นิยม สี่สุวรรณ (2544) จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์การโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากตามกรอบแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ประกอบกับรายละเอียดการสนับสนุนจากองค์การที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารทางการพยาบาล และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ Podsakoff, Ahcarne, and Mackenzie (1997) จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา การตีความของข้อคำถาม ความครอบคลุมของเนื้อหา หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพระดับ

ปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมะการักษ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ไม่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30คน และนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์เป็นรายข้อและหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟ่า (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย เท่ากับ .95 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเท่ากับ .69 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์การเท่ากับ .93 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเท่ากับ .85 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริง นำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .95 .89 .94 และ .88 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ไปยังหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เป็นผู้จัดแจกแก่พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการตามจำนวนที่ระบุไว้ โดยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 540 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 472 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.41 ของแบบสอบถามทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 463 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.74% ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 10 (Statistical Package for the Social Science) คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ

3. การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ

4. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.07)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (r = .409) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

3.2 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (r = .413) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 2

4. การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป (r = .400) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน พบว่า ตัวแปรความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 26.4 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการในรูปคะแนนดิบและในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y'_{\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ}} = 2.531 + .165\ X_{\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ}} + .134\ X_{\text{ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย}} + .110\ X_{\text{การสนับสนุนจากองค์การ}}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_{\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ}} = .260\ Z_{\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ}} + .204\ Z_{\text{ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย}} + .184\ Z_{\text{การสนับสนุนจากองค์การ}}$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ผู้วิจัยแยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.06) ซึ่งหมายถึง พยาบาลประจำการปฏิบัติกิจกรรมนอกเหนือบทบาทที่โรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่กำหนดไว้ โดยปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล แม้ว่ากิจกรรมที่ปฏิบัติจะไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการลงโทษ หรือการพิจารณาความชอบในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งของโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลถูกหล่อหลอมโดยกระบวนการเรียนการสอน ตั้งแต่เริ่มเข้าสู่วิชาชีพว่างานพยาบาลเป็นงานที่ต้องผิดชอบต่อชีวิตคน มีความอดทนโดยมีการควบคุมอารมณ์ให้มีการแสดงออกที่เหมาะสม เสียสละ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและมีเมตตากรุณา (สายสวาท เผ่าพงษ์, 2542; 96-98) กระทำตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคม คิดถึงผู้อื่นหรือคิดถึงประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าตนเอง (รัตนา ทองสวัสดิ์, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในทุกด้าน ทั้งด้านการให้ความช่วยเหลือ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ และความอดทนอดกลั้น อีกประการหนึ่ง คือ ผู้บริหารทางการพยาบาลได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างดี ต่อการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาล จนกลายเป็นภาระผูกพันระยะยาว และพยายามจะตอบแทนที่ผู้เอื้อประโยชน์ให้กับตน ด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยพยาบาลประจำการแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น เช่น การสอนงานที่ตนเองมีความชำนาญแก่ผู้ร่วมงาน การอธิบายเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติไม่ถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างบุคลากรและองค์การ (Katz, 1964 cited in Smith et al., 1983:654) และงานวิจัยของ Rioux and Penner (2001: 1306-1314) ที่พบว่า แรงจูงใจจากค่านิยมการตอบแทนทางสังคมและแรงจูงใจที่บุคลากรได้รับจากองค์การ มีบทบาทสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากผลการวิจัย นอกจากพฤติกรรมขององค์การของพยาบาลประจำการโดยรวมจะอยู่ในระดับสูงแล้ว เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ต่างอยู่ในระดับสูงด้วย ($\overline{X}$ = 4.09 4.06 และ4.05 ตามลำดับ) อาจให้คำอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า นอกจากพยาบาลประจำการจะได้รับปัจจัยสูงดังกล่าวแล้ว อาจจะมี

ปัจจัยอื่น ที่ทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การของพยาบาลวิชาชีพต่างๆอยู่ในระดับสูงอีก เช่น ลักษณะงานของพยาบาลที่มีการทำงานเป็นทีม ทำให้ต้องมีการร่วมมือในการทำงานสูง มีการประชุมเพื่อวางเป้าหมายร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร การรับผิดชอบงานร่วมกัน รวมถึงการช่วยเหลือกันภายในทีมและระหว่างทีม จึงทำให้พบว่า พยาบาลประจำการมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ต่างอยู่ในระดับสูง เช่น จากงานวิจัยของ Irvine และคณะ (2000) ที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับต่างๆ ในโรงพยาบาลชุมชน 4 แห่ง พบว่า การพัฒนาคุณภาพงาน(Quality improvement) มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้การทำงานเป็นทีมที่ดีจะมีพฤติกรรมการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสูงตรงข้ามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้การทำงานเป็นทีมที่ไม่ประสบความสำเร็จจะมีคะแนนพฤติกรรมการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่ำ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องและอธิบายได้ว่า ปัจจุบันกำลังอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การสุขภาพ ทุกโรงพยาบาลและหน่วยงานต้องเร่งพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เกิดเครือข่ายการทำงานทางสังคมภายในโรงพยาบาล การทำงานเป็นทีมมีลักษณะของสหสาขามากขึ้น พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลจึงมีกิจกรรมต่างๆร่วมกันมีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเกิดขึ้น ทำให้แสดงออกมาด้วยการแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตลอดจนปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆที่นอกเหนือจากบทบาทขั้นต่ำที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ ทำให้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของตนอยู่ในระดับสูง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r=.409) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่าความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการแสดงว่า พยาบาลประจำการที่มีระดับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยในระดับสูง จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dirks and Ferrin (Forthcoming cited in Dirks and Skarlicki, 2002) ศึกษางานวิจัย 4 ทศวรรษ ในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานทางทหาร และหน่วยงานบริการในภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์เมต้า พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัย

อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างสรรงานบริการที่มีคุณภาพและสร้างความสำเร็จให้องค์การ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีความรู้ความสามารถที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและต้องแสดงตนให้น่าไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (McAllister,1995) และสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Lawler, 1992 อ้างถึงใน Doney, Cannon & Mullen, 1998) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$=3.41) ซึ่งอธิบายได้ว่าลักษณะของผู้นำจะมีส่วนสำคัญกับความไว้วางใจในผู้นำ เพราะผู้นำมีอำนาจในการตัดสินใจ โดยส่งผลกระทบที่สำคัญต่อผู้ตาม ซึ่งมุมมองของผู้ตามที่แสดงถึงความไว้วางใจในตัวผู้นำที่สำคัญ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถและความยุติธรรม (Dirks and Ferrin, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Muller-Smith (1993) ที่กล่าวว่าผู้นำต้องมีความซื่อสัตย์และมีความสามารถเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรพยาบาลเกิดความไว้วางใจ เนื่องจากความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรเลือกใช้เพื่อตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆที่ได้รับจากผู้บริหารหรือองค์การ พยาบาลประจำการจึงยินดี ทำงานนอกเวลา ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ให้คำเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

3.ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r=.413) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 แสดงว่า พยาบาลประจำการที่มีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolon (1997) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลทั้งจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกผูกพัน รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นเจ้าขององค์การ ทำงานอยู่ในองค์การเพราะเป็นความต้องการ และปรารถนาที่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (Meyer and Allen, 1990) ดังนั้นพยาบาลประจำการที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีความต้องการที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมของโรงพยาบาล ให้ความสนใจกับความอยู่รอดขององค์การ เนื่องจากรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของโรงพยาบาลด้วยนั่นเอง จึงเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ และยังคอยให้การช่วยเหลือบุคคลอื่น ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

เมื่อบุคคลเหล่านั้นเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน หรืออาสาเข้าช่วยเหลืองานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน ตลอดจนทุ่มเททำงานซึ่ง Bolon (1997) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การ ที่จะทำให้การดำเนินงานในองค์การบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการปฏิบัติกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อ พยาบาลวิชาชีพจึงอาจรับรู้เสมือนว่าตนเองเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและได้ทำประโยชน์ให้กับหน่วยงานของตนด้วยเช่นกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (r=.400) สอดคล้องกับการศึกษาของ Eisenberger, et al. (2001) ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันและกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นการพัฒนามาจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่า เป็นการกระทำซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการตอบสนอง ซึ่งเป็นการให้รางวัลจากผู้อื่น บุคคลจะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน จากการให้รางวัลซึ่งแต่ละคนมีให้กันเช่น ความรัก ความเคารพนับถือ การยกย่องชมเชย พยาบาลประจำการรับรู้ว่ากลุ่มงานการพยาบาลให้ความสำคัญและมีระบบสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม เมื่อกลุ่มงานการพยาบาลเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ เช่น กรรมการต่างๆของฝ่ายการพยาบาล เห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และเมื่อมีผลงานดีเด่นก็ยกย่องชมเชย ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การมีผลต่อการรับรู้ของพยาบาลประจำการรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ ทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เกิดความรู้สึกมีคุณค่าตนเอง มีโอกาสทำงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การและสังคมอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความรู้สึกพึงพอใจและจึงพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่องานและองค์การ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2540) ด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานสำหรับองค์การ เป็นต้น

5. การสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

ผลการศึกษาครั้งนี้ เมื่อใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มขั้นตอนในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการสนับสนุนจากองค์การ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 26.4 (R^2 = .264) อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าสมมติฐานการวิจัยได้รับการสนับสนุน โดยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการเป็นตัวแปรแรกที่ถูกเลือกเข้าไป สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ17 (R^2=.170) เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก หมายถึง ถ้าพยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการสูงขึ้น สนับสนุนโดยงานวิจัยของ Bolon (1997) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเป็นเจ้าขององค์การ ทำงานอยู่ในองค์การเพราะเป็นความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงเป็นแรงผลักดันหรือจูงใจให้บุคคลเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยยินดีที่จะปฏิบัติงานเกือบทุกประเภทที่ได้รับมอบหมาย เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนั้นพยาบาลประจำการที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจึงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติบทบาทที่เกี่ยวกับงานสูงกว่าปกติ เช่น พบว่าการสอนงานที่ตนเองมีความชำนาญแก่ผู้ร่วมงาน การเต็มใจยอมรับภาระงานของตนเองและผู้ร่วมงาน ทำจนแล้วเสร็จแม้หมดเวลางาน หรือช่วงพัก

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ คือ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าไปในสมการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า ถ้าพยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยสูง จะส่งผลให้พยาบาลประจำการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการสูงขึ้น แสดงว่าเมื่อพยาบาลประจำการ มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และพยาบาลประจำการมีการรับรู้ว่าได้รับหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีคุณธรรม มีความสามารถก็จะมีผลให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกไว้วางใจต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงเลือกที่จะตอบแทนผล โดยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พยาบาลประจำการจึงยินดีทำงานนอกเวลา ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ให้คำเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

และเมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ คือ การสนับสนุนจากองค์การเข้าไปในสมการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่าถ้าพยาบาลประจำการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง จะส่งผลให้พยาบาลประจำการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการสูงขึ้น ซึ่งนอกจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการสนับสนุนจากองค์การก็มีผลต่อการรับรู้ของพยาบาลประจำการ รู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ เกิดความรู้สึกมีคุณค่าตนเอง มีโอกาสทำงาน

ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การและสังคมอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความรู้สึกพึงพอใจและจึงพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่องานและองค์การ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2540) ด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการสนับสนุนจากองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 26.4 ส่วนที่เหลือร้อยละ 73.6 ไม่สามารถอธิบายได้จากการศึกษาครั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากมีปัจจัยอื่นๆร่วมด้วย เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะของบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ลักษณะองค์การ ลักษณะงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะและสาระสำคัญจากผลการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้สูงสุด ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญ กำหนดแนวทางการบริหารที่จะช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้มากขึ้น โดยพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลหรือเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เช่น ให้พยาบาลประจำการ ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน เป็นต้น

1.2 จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมแม้ว่าอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความจงรักภักดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยข้อคำถามเกี่ยวกับไม่ตำหนิการปฏิบัติงานของลูกน้องต่อหน้าผู้อื่นมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเปลี่ยนการตำหนิเป็นการให้คำแนะนำปรึกษาในการแก้ปัญหานั้นแทน

1.3 การสนับสนุนจากองค์การเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ จากการได้รับการสนับสนุนจากองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อมในด้านต่างๆ จากการที่ปัจจุบันองค์การพยาบาลต้องมีการปรับโครงสร้างองค์การและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้บริหารควรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อบุคลากร สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกที่ดี ความพึงพอใจ และตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลวิชาชีพเมื่อเริ่มเข้าปฏิบัติงานและแต่ละระยะเวลาโดยควรใช้วิธีติดตามภาคตัดขวาง เพื่อนำผลที่ได้มา

เปรียบเทียบความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลวิชาชีพให้สูงขึ้น

2.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรที่นำมาศึกษาคือ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและการสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 26.4 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการอีกร้อยละ 73.6 ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาหาปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2539. **บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล: ที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2542. **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล**. นนทบุรี: กลุ่มงานมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

กุลยา ตันติผลาชีวะ และ ส่งศรี กิตติรักษ์กุล. 2541. วิชาชีพพยาบาลในยุคเศรษฐกิจถดถอย. **สารสภาการพยาบาล** (13)1: 1-7.

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. 2543. **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: ดีไซร์.

ทัศนา บุญทอง. 2543. **ปฏิรูประบบบริหารพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทย ที่พึงประสงค์ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร: วิจิตรหัตถการ.

นิยม สี่สุวรรณ. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรางกูร. 2544. ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประคอง กรรณสูติ. 2542. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่3 กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2536. การจัดการทางการพยาบาล: ประเด็นและแนวคิด. **วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** 5(1): 58-61.

พัชรี สายสดุดี. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, ศิริพร ขัมภลิขิต และทัศนีย์ นะแส. 2539. วิจัยทางการพยาบาล: หลักการและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่2. สงขลา: เทมการพิมพ์.

วรมน เดชเมธาวีพงศ์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ยุวดี ฦาชาและคณะ. 2543. **วิจัยทางการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพมหานคร: สยามศิลป์การพิมพ์.

สถิติสาธารณสุข. 2544. ทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข 2543-2544. กรุงเทพฯ: พีเพลส.

สายสวาท เผ่าพงษ์. 2542. **พัฒนาการพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: ประชุมช่าง.

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539. **การบริหารการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร: จิรรัชการพิมพ์

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข . 2542. **การบริหารงานสาธารณสุขส่วนภูมิภาค**. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2540. **การบริหารเพื่อเพิ่มผลผลิต. วารสารพยาบาลสาร 24 (กรกฎาคม-กันยายน)**: 1-3.

ภาษาอังกฤษ

Adam, S. J. 1992. “ Inequity in social exchange” . In V. H. Vroom and E. D. Deci. (eds.), **Management and motivation**. Middleesex: Penquin Books.

Allen, N. J., and Meyer, J. P. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology** 63 (1): 1-18.

Apisakkul, A. 2000. **Job insecurity: A study of white-collar workers in Thailand** {CD-ROM}. Abstract from: DAO File: Dissertation Abstracts Item: 60-11A.

Bachrach, D. G., Bendoly, E. and Podskoff, P. M. 2001. “Attributions of the “Causes” of group performance as an alternative explanation of the relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance”. **Journal of Applied Psychology** 86(6): 1285-1293.

Bell, S. J. and Menguc, B. 2002. **Raising the bar of service quality: The role of the salesperson-organization relationship and organizational citizenship behaviors**. [Online] Availablefrom: **http://wff1.ecom.unimelb.edu.au/mgtwww/pubs/wpm2.pdf**[2002, Nov 10]

Bennis, W., and Goldsmith, M. Y. 1994. **Learning to lead: A workbook on becoming a leader.** Massachusetts: Adisson-Wesley.

Bolon, D.S. 1997. Organization citizenship behavior among hospital employees: A multidimension analysis involving job satisfaction and organization commitment. **Hospital and Health Services Administration** 42(2): 221-241.

Burns. N., & Grove,S. K. 1999. Understanding nursing research. Philadelphia: W. B. Saunders.

Creed, W. D., and Miles, R. E. 1996. Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls. In R. M. Kramer; and T. R. Tyler (eds.), **Trust in organizations: Frontiers of theory and research**, pp. 16-38. Thounsand Oaks, CA: Sage.

Dirks, K. T., and Skarlicki, D. 2002. **Trust in leader: Existing research and emerging issues.** [Online]Availablefrom: **http://www.olin.wustl.edu/faculty/dirks/trust%20in%20leader%20chapter.pdf** [2002, Dec 8]

Doney, P. M., Cannon, J. P., and Mullen, M. R. 1998. Understanding the influence of national culture on the development of trust. **Academy of Management Review** 23: 601-620.

Dyne, L. V., Graham, J. M., and Dienesch, R. M. 1991. Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. **Academy of Management Review** 37 (1991): 765-802.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison,S., and Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology** 71(3): 500-507.

Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. **Journal of Applied Psychology** 75 (1): 51-59.

Eisenberger, R. et al. 2001. Reciprocation of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology** 86 (1): 42-51.

Farh, J. L., Podsakoff, P.M., and Organ, D. W. 1990. Accountung for organization citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. **Journal of Management** 16 (December): 705-721.

Feldman, R S. 1998. **Social psychology**. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Genesan, S. 1994. Determinant of long-term orientation in buyer-seller relationships. **Journal of Marketing** 58: 1-19.

Glisson, C., and Durick, M. 1988 . Predictors of job satisfaction and organization commitment in human service organizations. **Administrative Science Quarterly** 33: 61-81.

Greenberg, J., and Baron, R. A. 1995. **Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work** . 5th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Greenberg, J. and Baron, R. A. 2002. **Behavior in organizations**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Irvine, D. M., Ieatt, P., Evans, M. G., and Backer, G. R. 2000. The behavior outcomes of quality improvement team: The role of team success and team identification. [CD-ROM]. Health Services Management Research 13 (2): 78-89. Abstract from: Silver Platter File: Item: 0951-4848.

Jewell, L. N. 1998. **Contemporary industrial/organizational psychology**. 3rd ed. New York: Brooks/Cole Publishing.

Johns, J. 1996. Trust: Key to acculturation in corporatized health care environments. **Nursing Administration Quaterly** 20: 13-24.

Katz, D., and Kahn, R. L. 1978. **The social psychology of organization.** New York: John Wiley & Sons.

Konovsky, M. A. and Pugh, S.D. 1994. Citizenship behavior and social exchange. **Academy of Management Journal** 37(3): 656-669.

Lok, P., & Crawford, J. 1999. The relationship between commitment and organizational culture, subculture, leadership style and job satisfaction in organizational change and development. , **Leadership & organizational development Journal** [Online]. Available from : **http://www.car.chula.ac.th/curef-db/barbarina emeraldinsight.com/ FullText** [**1999**, 20 (7): 365-374]

Luthans, F. 2001. **Organizational behavior.** 9th ed. New York : McGraw-Hill.

Mathieu, J. P., and Zajac, D. M. 1990. A review and meta analysis of the antecedent, correlates, and consequences of organizational commitment. **Journal of Applied Psychology** 69 (3): 372-378.

McAllister, D.J. 1995. Affect and cognition – based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. **Academy of Management Journal** 38 (1): 24-59.

Meyer, J. P., Allen, N.J., and Smith, C.A.1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of athree-component conceptualization. **Journal of Applied Psychology** 78 (4): 538-551.

Mishra, A. K. 1996. Organizational responses to crisis: the centrality of trust. In R. M. Kramer and T. R. Tyler (eds.), **Trust in organizations: Frontiers of theory and reserch**, pp. 261-287. Thounsand Oaks, CA: Sage.

Mottaz, C.J. 1988. Determinants of organizatiional commitment. **Humam Relations** 41 (6): 467-482.

Mowday, R. T., Strees, R. M. and Porter, L. W. 1979. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior** 14: 224-247.

Mowday, R. T., Strees, R. M. and Porter, L. W. 1982. **Employee-organization linkage:The psychology of commitment absenteeism and turnover**. New York: Academic Press.

Muller-Smith, P. 1993. **Commentary on the credibility factor** [CD-ROM]. Abstract from: Document File: Dissertation Abstracts Item: 1994194656.

Organ, D.W. 1991. **The applies psychology of work behavior**. 4th ed. Boston: R.R. Donneelley and Sons.

Organ, D.W., and Bateman, T. S. 1991. **Organizational behavior**. 4th ed. Boston: Irwin Homewood.

Organ, D.W., and Konovsky, M. 1989. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology** 74 (1): 157-164.

Organ, D.W., and Ryan, K. 1995. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology** 48 (4): 775-802.

O'Reilly, C., and Chatman, J. 1986. Organizational commitment and psychological attachment: The effectect of compliance, identication, and internalization on prosocial behavior. **Journal of Applied Psychology** 71 (4): 492-499.

Pearce, J., and Gregersen, H. B. 1991. Task interdependence and extra -role behavior: A test of the mediating effect of felt responsibility. **Journal of Applied Psychology** 76 (5): 838-844.

Podsakoff, P.M., and Mackenzie, S.B. 1994. Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research** 31 (3): 351-363.

Podsakoff, P.M., Ahcame, M., and Mackenzie, S.B. 1997. Organizational citizenship behaviors and the quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology** 82 (2): 262-270.

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B., andBachrach, D. G. 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theortical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management** 25 (3): 513-563.

Porter, L. W., Strees, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V . 1974. Organizational commitment, job satisfaction and turnover among phychiatric technicians . **Journal of Applied Psychology** 59 (4): 603-609.

Reynolds, L. 1997. **The trust effect: Creating the high trust high performance organization**. London: Nicholas Brealey.

Rhoades ,L. and Eisenberger R. 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. **Journal of Applied Psychology** 87(4): 698-714.

Rioux, S. M., and Penner, L. A. 2001. The cause of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. **Journal of Applied Psychology** 86(6): 1306-1314.

Robbins, S. P. 2000. **Managing today** . London: Prentice-Hall.

Robbins, S. P. 2001. **Organizational behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Schnake, M. 1991. Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. **Human Relations** 44 (7): 735-759.

Settoon, R. P., Bennett, N., and Liden, R. C. 1996. Social exchange in organization: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. **Journal of Applied Psychology** 81(2): 219-227.

Shore, L. M., and Wayne, S. J. 1993. Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology** 78 (5): 774-780.

Shaw, R. B. 1997. **Trust in the balance**. 2nd ed. San Francisco: Jossey – Bass.

Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. 1983. Organizational citizenship behavior; Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology** 68 (4): 653-663.

Steers, R. M. 1977. Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly** 22 (1977): 46-56.

Wayne, S. J., and Green, S. A. 1993. The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression management behavior. **Human Relations** 43 (12): 1431-1440.

Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. 1997. Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. **Academy of Management Journal** 40 (1): 82-111.

Whitney, J. O. 1996. **The economics of trust: Liberting profits and restoring coorperate validity**. New York: McGraw-Hill.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ	สถานที่ทำงาน
1. ศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์	รองอธิการบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซ็นต์หลุยส์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ประจุศิลป	รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ฝ่ายวางแผนและพัฒนา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นางสมจิต ศักดิ์สิทธิกร	หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลโพธาราม
4. นางสาวปรีดา ปูนพันธ์ฉาย	ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ฝ่ายวิจัยและพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลมะการักษ์
5. นางสาวพัชทิยา ทัศนพิมล	หัวหน้าหอผู้ป่วยหนัก คณะกรรมการบริหารฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมพร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ และหนังสือขอความร่วมมือ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์

เนื่องด้วย นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม นิสิตขั้นปริญญามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป” โดยมี อาจารย์ ดร.อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)
รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานจัดการศึกษา โทร. 02-218-9825 โทรสาร 02-2189-806
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร 02-218-9810
ชื่อนิสิต นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรมโทร 01-638-5483 หรือ 02-876-6414 กด 0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมะการักษ์

เนื่องด้วย นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม นิสิตชั้นปริญญามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป” โดยมี อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมพร จำนวน 30 คน ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ทั้งนี้นิสิตจะเป็นผู้ประสานเรื่องวัน เวลา และสถานที่ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยอีกครั้ง

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)
รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานจัดการศึกษา โทร.02-218-9825 โทรสาร 02-218-9806
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร 02-218-9810
ชื่อนิสิต นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม โทร 01-638-5483 หรือ 02-876-6414 กด 0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล……..

เนื่องด้วย นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม นิสิตชั้นปริญญามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป” โดยมี อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาล…….. ทั้งนี้นิสิตจะเป็นผู้ประสานเรื่องวัน เวลา และสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)
รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
งานจัดการศึกษา โทร.02-218-9825 โทรสาร 02-218-9806
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร 02-218-9810
ชื่อนิสิต นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม โทร 01-638-5483 หรือ 02-876-6414 กด 0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล.....

สิ่งที่แนบมาด้วย 1. สำเนาขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามการวิจัยสำหรับพยาบาลประจำการ จำนวน 30 ฉบับ
3. กล่องพัสดุพร้อมแสตมป์เพื่อส่งแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 1 ฉบับ

เนื่องด้วย นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม นิสิตชั้นปริญญามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป” โดยมี อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ดิฉันได้ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแล้ว(ดังเอกสารแนบ) จึงใคร่ขอความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ในการแจกแบบสอบถามการวิจัยแก่ พยาบาลประจำการ จำนวน 30 คน ที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ในทุกแผนก (รายละเอียดดังเอกสารแนบ) และโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์ (บรรจุลงในกล่องพัสดุที่จัดเตรียมไว้ให้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม)

ชื่อนิสิตผู้วิจัย นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม โทร 01-638-5483 หรือ 02-876-6414 กด 0

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เลขที่แบบสอบถาม ☐☐☐☐☐

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

"ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป "

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล	มีจำนวน 7 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยหอผู้ป่วย	มีจำนวน 17 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	มีจำนวน 12 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์การ	มีจำนวน 12 ข้อ
ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	มีจำนวน 12 ข้อ

2. โปรดอ่านคำแนะนำก่อนตอบข้อคำถามแต่ละส่วน

3. **กรุณาตอบคำถามทุกข้อและทุกส่วน** คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือ ขอให้ท่านตอบตรงความเป็นจริงที่ท่านรับรู้ และคำตอบที่ได้จะใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

4. ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใดๆต่อการปฏิบัติงานของท่าน

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม
นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

เกี่ยวกับท่าน

1. ปัจจุบันท่านอายุ……..ปี.....เดือน

2. เพศ
   - ☐ หญิง
   - ☐ ชาย

3. สถานสภาพสมรส
   - ☐ โสด
   - ☐ คู่
   - ☐ ม่าย / หย่า / แยก

4. วุฒิการศึกษาทางการพยาบาลขั้นสูงสุด
   - ☐ ประกาศนียบัตร / อนุปริญญา
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาโท สาขา (ระบุ) ……

5. รายได้ที่ได้รับ(เงินเดือน ค่าเวร ค่าปฏิบัติงานนอกราชการ,ค่าวิชาชีพ)…….บาท/ เดือน

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ …… ปี

7. แผนกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (ระบุ) ……

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง“ระดับความคิดเห็น” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านมาก

3 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยที่สุด

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความซื่อตรง					
1. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเสมอ					
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์					
ด้านความสามารถ					
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน					
6. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านมีทักษะในการบริหารจัดการหอผู้ป่วย					
ด้านความคงที่สม่ำเสมอ					
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติได้ตามแผนที่กำหนดไว้					
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านตัดสินใจแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่าย					
ด้านความจงรักภักดี					
12. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านจะไม่ตำหนิการปฏิบัติงานของท่าน**ต่อหน้าผู้อื่น**					
14. **หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อมีปัญหาการ**ปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น					

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความเป็นคนเปิดเผย 15. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ได้จากการประชุมของกลุ่มการพยาบาล ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้รับทราบทุกครั้ง					
16. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

องค์การ ในที่นี้หมายถึง ฝ่ายการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล หรือคำอื่นๆที่ใช้เรียกแทนองค์การพยาบาลในโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง“ระดับความคิดเห็น” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านมาก

3 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยที่สุด

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ					
1. ท่านกล่าวชมองค์การของท่านให้ผู้อื่นฟังเสมอ					
2. ค่านิยมขององค์การมีความสอดคล้องกับค่านิยมในการปฏิบัติงานของท่าน					
ด้านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ					
6. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การของท่านประสบความสำเร็จ					
7. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานเกือบทุกประเภทที่ได้รับมอบหมาย เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์การแห่งนี้					
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ					
10. ท่านคิดที่จะย้ายออกจากองค์การแห่งนี้ถ้ามีงานที่คล้ายคลึงกันจากที่อื่นมาให้เลือก					
11. ท่านพร้อมที่จะลาออกจากองค์การ					

ส่วนที่ 4 การสนับสนุนจากองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง“ระดับความคิดเห็น” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านมาก

3 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงความคิดเห็นของท่านไม่เห็นด้วยที่สุด

การสนับสนุนจากองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ฝ่ายการพยาบาลยอมรับเป้าหมาย ในการปฏิบัติงานของท่าน					
2. ฝ่ายการพยาบาลเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของท่าน					
3. ฝ่ายการพยาบาลยกย่องชมเชยท่าน เมื่อท่านมีผลปฏิบัติงานดีเด่น					
4. ฝ่ายการพยาบาลจัดเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
5. ฝ่ายการพยาบาลสนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษาต่อ การอบรม การประชุมวิชาการ และการสัมมนา					
6. ฝ่ายการพยาบาลจัดสวัสดิการแก่บุคลากรพยาบาลอย่างเหมาะสม					
7. ฝ่ายการพยาบาลคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
8. ฝ่ายการพยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ เช่น กรรมการต่างๆของฝ่ายการพยาบาล การทำงานให้โรงพยาบาล					

ส่วนที่ 5 **แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องหลังการมีส่วนร่วมในงานที่ตรงกับการแสดงพฤติกรรมของท่านตามความเป็นจริงโดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

ปฏิบัติทุกครั้ง หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านปฏิบัติทุกครั้ง
ปฏิบัติเป็นประจำ หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านปฏิบัติบ่อยครั้ง
ปฏิบัติเป็นบางครั้ง หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ปฏิบัติน้อยครั้ง หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านปฏิบัติน้อยครั้ง
ไม่เคยปฏิบัติ หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นท่านไม่เคยปฏิบัติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
	ปฏิบัติทุกครั้ง	ปฏิบัติบ่อยครั้ง	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ปฏิบัติน้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 1. ท่านเต็มใจสอนงานที่ท่านมีความชำนาญแก่ผู้ร่วมงาน					
2. ท่านป้องกันหรือช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ร่วมงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ 6. ท่านมักเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
7. ท่านให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมประชุมในหน่วยงานทุกครั้ง					
ด้านความอดทนอดกลั้น 10. เมื่อท่านทำงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ท่านยินดีที่จะปรับปรุงแก้ไขต่อไปอย่างไม่ย่อท้อ					
12. ท่านให้อภัยในความผิดพลาดเล็กๆน้อยๆที่เกิดจากเหตุสุดวิสัยของผู้ร่วมงาน					

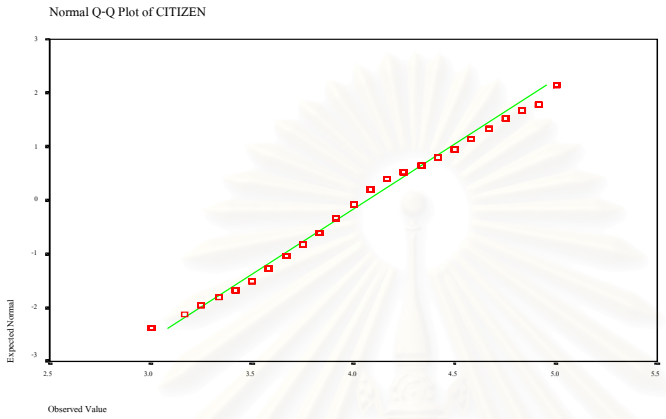
ภาคผนวก ง
การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

1. **ทดสอบการแจกแจงคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของกลุ่มตัวอย่างว่าสุ่มได้จากประชากรโดยมีการกระจายแบบปกติ**

   Normal Probability



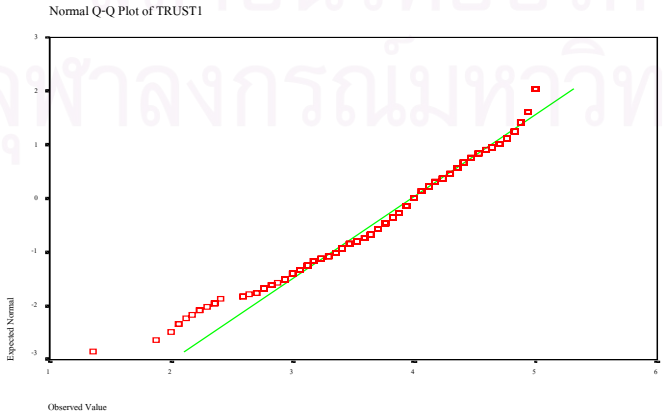
จากกราฟที่แสดงไว้ข้างต้น จะพบว่า การแจกแจงของคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจะใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติหรือค่อนข้างสมมาตร

2. **ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน**

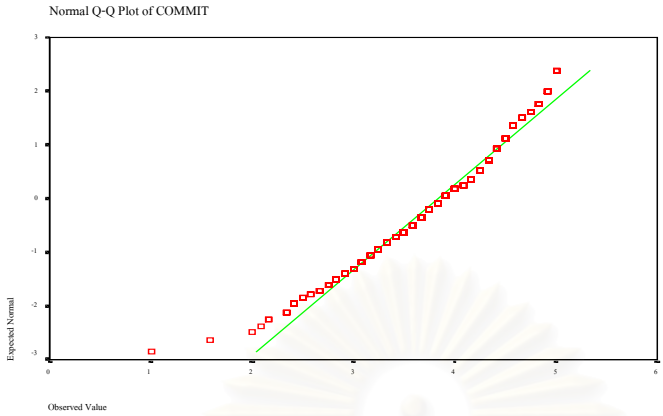
2.1 ตัวแปรควรมีการแจกแจงแบบปกติ

2.1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า มีการแจกแจงแบบปกติ ดังแสดงไว้ในข้อ 1

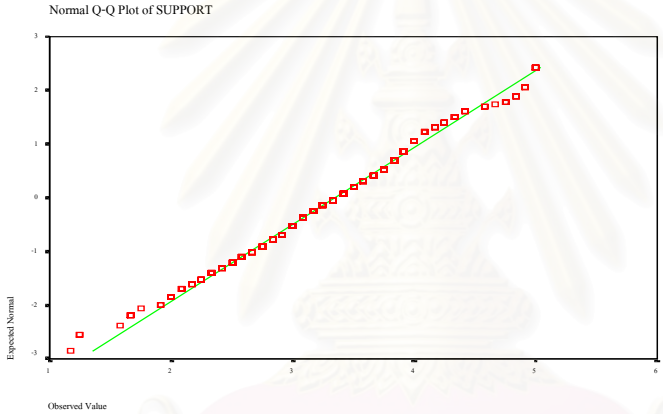
2.1.2 ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย



2.1.3 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ



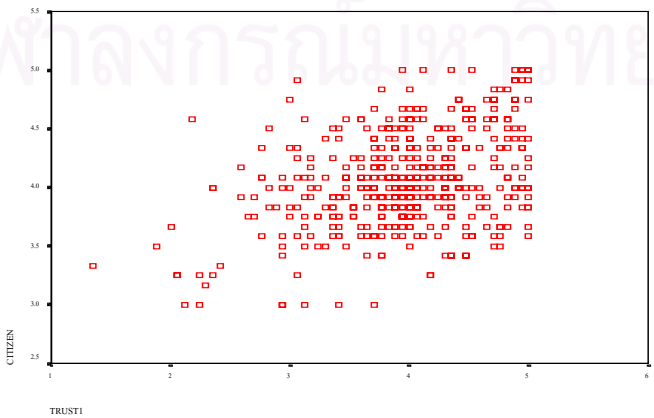
2.1.4 การสนับสนุนจากองค์การ



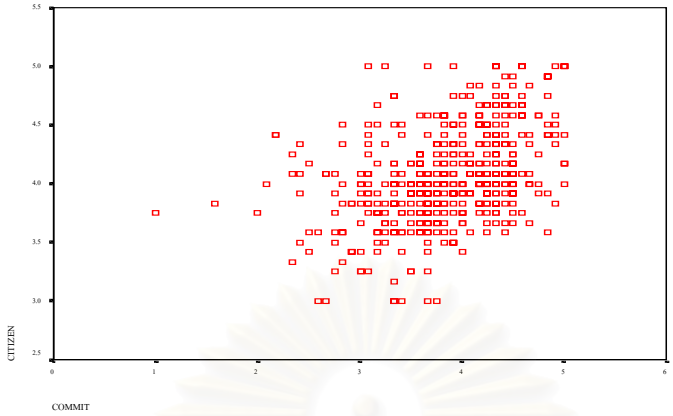
จากกราฟที่แสดงไว้ข้างต้น แสดงว่า การแจกแจงของตัวแปรทั้งหมดจะใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติ หรือค่อนข้างสมมาตร

2.2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรจะอยู่ในรูปเชิงเส้นเท่านั้น

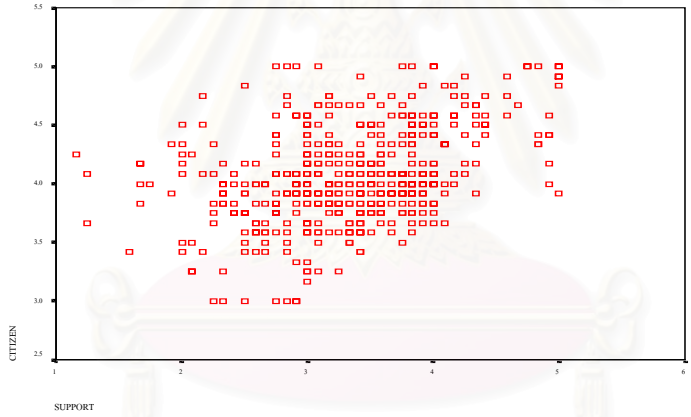
2.2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ



2.2.2 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ



2.2.3 การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ



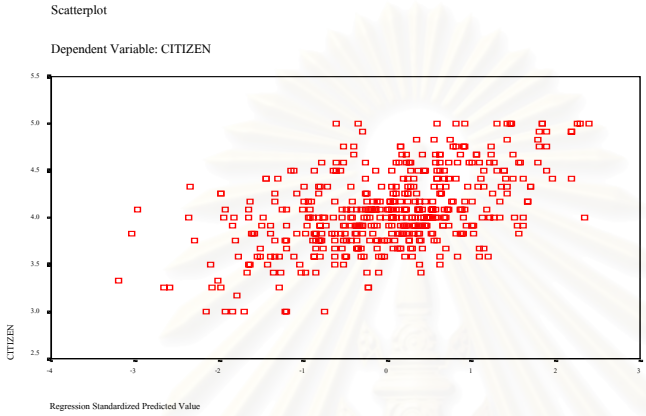
จาก Scatter plot แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้น ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและการสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในรูปเชิงเส้น

3. ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

3.1 ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อน = 0 คือ (E (e) = 0) เงื่อนไขนี้เป็นจริงเสมอ

3.2 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนคือ σ^2 ต้องคงที่ทุก X (ตัวแปรอิสระ)

ทดสอบได้โดยการสร้าง Scatterplot ระหว่างค่า Variance ของ X กับค่าความคลาดเคลื่อนของ X



3.3 ค่าความคลาดเคลื่อนต้องแจกแจงแบบปกติและเป็นอิสระจากกัน ทดสอบโดยการใช้สถิติทดสอบ Durbin – watson เกณฑ์การประเมิน คือ ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5

Durbin-watson
1.843

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.4 ตัวแปรอิสระต้องอิสระจากกัน ทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ (Multicolinearity) ระหว่างตัวแปรที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า

ตัวแปร	TRUST	OC	POS	OCB
ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย (TRUST)	-			
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (OC)	.392*	-		
การสนับสนุนจากองค์การ (POS)	.376*	.581*	-	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (OCB)	.409*	.413*	.400*	-

* $p < .05$

แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้นแต่ละตัว ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับปานกลาง และต่ำกว่าเกณฑ์ค่า r = .65 ขึ้นไป (Burns & Grove, 1997: 487) ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรต้นไม่มี ปฏิสัมพันธ์ (Multicollinearity) ต่อกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม เกิดเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2504 ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกรุงเทพ ในปีการศึกษา 2526 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2544 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพระดับ 7 ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็กเกิดใหม่ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย