

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในองค์การจากปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 25 โรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 8,874 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 380 คน

สมมติฐานการวิจัยมีดังนี้

1. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล
2. ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล
3. ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล
4. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล
5. ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย ความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับมาจาก

จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน (2544) ตามแนวคิดของ Reynolds (1997) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้คือ ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ความเป็นบุคคลที่เปิดเผย ความเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ และความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับมีค่า CVI = .94 และค่าความเที่ยง = .97

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Misener (1996) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ระบบการประเมินผลและการให้รางวัล สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในวิชาชีพ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับมีค่า CVI = .93 และค่าความเที่ยง = .92

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Meyer, Allen, and Smith (1993) มาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับมีค่า CVI = .94 และค่าความเที่ยง = .91

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำมาแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสระบุรี จำนวน 30 คน ที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แบบสอบถามความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ป่วย แบบสอบถาม ความพึงพอใจในงาน และแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ .98, .98 และ .99 ตามลำดับ ผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ร่วมกับส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ผ่านผู้ประสานงานโรงพยาบาลโดยติดต่อกลุ่มการพยาบาลโดยตรง และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมส่ง แบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 399 ฉบับ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2548 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน 2548 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 380 ฉบับ มีความสมบูรณ์ร้อยละ 95.23 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC Version 11.5 (Statistic Package for the Social Science for Windows) คำนวณค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยสถิติทดสอบ (T-test) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) รวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งศึกษาสถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 4) พบว่าสถานภาพสมรสมีมากที่สุดร้อยละ 49.47 รองลงมาคือ สถานภาพโสดร้อยละ 45.26 และสถานภาพหม้าย/อย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด ร้อยละ 5.26

ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี (ตารางที่ 4) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานในช่วงอายุงาน 6-10 ปี มากที่สุดคือ ร้อยละ 28.95 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงานในช่วงอายุงาน 1-5 ปี ร้อยละ 23.95 และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 26 ปี มีน้อยที่สุด ร้อยละ 4.47

1.2 ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 5) พบว่า ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกมิติ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเป็นบุคคลที่เปิดเผย และความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.04$) ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.00$) และความเป็นบุคคลที่มีความสามารถซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.93$)

1.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 10) พบว่าความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.88$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.70$) และระบบการประเมินผลและให้รางวัลซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.64$)

1.4 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 15) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$)

2. ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การจรรณ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 19)

2.1 สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (p-value.162)

2.2 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 20)

3.1 ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($r = .467$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($r = .672$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ (ตารางที่ 21)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนโดยวิธี Stepwise พบว่าความพึงพอใจในงานและสถานภาพสมรส ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยค่าอำนาจการพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานเท่ากับ .672 ($R^2=.452$) ซึ่งสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนได้ร้อยละ 45.2 และสถานภาพสมรส มีค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 680 ($R^2=.463$) อธิบายค่าความแปรปรวนได้ร้อยละ 46.3 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร} = 1.476 + .641 \text{ ความพึงพอใจในงาน} - .107 \text{ สถานภาพสมรส}$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร} = .672 \text{ ความพึงพอใจในงาน} - .105 \text{ สถานภาพสมรส}$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งศึกษาสถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วย และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

1.1 การศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งพบว่าความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 4.13$ และ $\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ (ตารางที่ 15) อธิบายได้ว่าความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อองค์การของบุคคลโดยมีเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นยังคงอยู่กับองค์การต่อไปและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ต้องการเป็นสมาชิกขององค์การต้องการทำงานในองค์การ มีความเต็มใจจะร่วมงานและกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้องค์การบรรลุผลตามเป้าหมาย มีความชื่นชมค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การ และพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2550) ซึ่งจากผลงานวิจัยของ อรวรรณ แยมสรวลสกุล (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ จริยธรรมในกลุ่มการพยาบาล เจตคติต่องานกับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงสอดคล้องกับ อนัญญา ไชยวุฒิ (2544), นาฎยา อ่วมผึ้ง (2544) และ ศกกรรัตน์ ต๊ะวิชัย (2544) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ภาควิชาสูติศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก คือ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.13$) (ตารางที่ 16) รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการคงอยู่ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) อธิบายได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพยาบาลประจำการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์การ พึงพอใจในนโยบายการบริหารขององค์การ มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรืออาจให้แรงเสริมทางบวก โดยให้เป็นรางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผู้ปฏิบัติงานชื่นชอบ การให้อิสระในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน (Taunton et al., 1997 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2550) รู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Gibson, Ivance, and

Donnelly,1997) การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร (Mathieu and Zajac,1990; Finegan and Laschinger, 2001) ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากงาน (Allen and Meyer,1996; Glission and Durick,1988 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2550: 281) ใช้เวลาทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกที่ดีเมื่ออยู่ในองค์กร ส่งผลให้เกิดการคงอยู่และลดการลาออกจากองค์กรพยาบาลได้ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานที่เข้มแข็งและมั่นคงได้รับการตอบสนองของความต้อการพื้นฐาน ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) (ตารางที่18) อธิบายได้เป็นความยึดมั่นผูกพันที่เกิดจากค่านิยมและวัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งมีเกิดขึ้นภายในองค์กร ต้อการเป็นสมาชิกขององค์กร ต้อการคงอยู่ในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของตนเอง ผูกพันต่อการทำงาน ได้รับประโยชน์ค่าใช้จ่ายจากการฝึกอบรม พยาบาลประจำการมีจิตสำนึกที่ต้องภักดีต่อองค์กร (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2550: 282) ตั้งใจจะอุทิศตนให้กับองค์กร มีความผูกพันและห่วงใย อยากตอบแทนบุญคุณ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chen and Francesso (1999) ที่กล่าวว่าพยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับสูง และรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งต้องมีความภักดีและรับผิดชอบต่อองค์กร ที่องค์กรให้ออกาสศึกษาต่อ สนับสนุนความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนการศึกษาต่อ การฝึกอบรมทักษะเฉพาะ และการศึกษาดูงานต่างประเทศ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร,2550:282) จึงไม่คิดเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร

ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) (ตารางที่ 17) อธิบายได้ว่าพยาบาลประจำการต้อการที่จะให้องค์กรส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงและผลประโยชน์ มีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร การลาออกจากการทำงานในองค์กรจะมีผลกระทบเกิดผลเสียต่อตนเอง เสียผลประโยชน์ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร,2550:282) ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่นี้เป็นความรู้สึกมูมอมงทางด้านพฤติกรรม จากการศึกษาที่พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน ภาระงานที่เพิ่มขึ้น ไม่มีความสมดุลกับพยาบาลประจำการที่มีอยู่ เกิดความเครียดจากปริมาณงานที่มาก การเสียสละและอุทิศตนเพื่องาน

เพื่อองค์การลดน้อยลงร่วมกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การลดน้อยลง ทำให้ต้องย้ายออกจากหน่วยงาน โอนย้ายออกจากองค์การ หรือ มีแนวโน้ม ที่จะลาออกจากองค์การสูงขึ้น จากผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ (Meyer, Bobocel, and Allen, 1991) และความผูกพันด้านการคงอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากงาน (Allen and Meyer, 1990) จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่จะน้อยกว่าแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550: 282)

1.2 ศึกษาระดับความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) (ตารางที่ 5) แสดงว่าความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นการแสดงออกของของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าเป็น ผู้ที่มีความสามารถ ความคาดหวัง ความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ การเปิดเผย และความยุติธรรม ซึ่งปฏิบัติตามคำพูด ที่ได้ให้สัญญาไว้กับพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานออกมา แสดงออกมาทางวาจาหรือการกระทำ ซึ่งความไว้วางใจก่อให้เกิดความร่วมมือ รู้สึกผูกพันด้านจิตใจ ซึ่ง Reynolds (1997) กล่าวว่า การสร้างความไว้วางใจเป็นบันไดก้าวแรกที่จะนำไปสู่การเปิดเผย ปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้นำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะได้รับความไว้วางใจจากพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องกระทำและแสดงพฤติกรรมที่ทำให้พยาบาลยอมรับในความสามารถ (Competency) ประพฤติตนและวางตนเหมาะสม กระทำหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา รวมทั้งมีพฤติกรรมและใช้คำพูดที่ทำให้เกียรติพยาบาล และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) กระทำและแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความห่วงใยและความใส่ใจ สนับสนุนความก้าวหน้า และพัฒนาความสามารถ แก่พยาบาลทุกคนอย่างเสมอภาค (Equity) รวมทั้งมีความจริงใจและเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของพยาบาล (Openness) (Reynolds, 1997) จากผลการวิจัยของ จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน, 2545 อ้างในบุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550: 257) พบว่าหากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับความไว้วางใจจากพยาบาล จะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน รวมทั้งทำให้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถสะท้อนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การได้ซึ่งต้องเกิดจากความไว้วางใจที่มีต่อกัน ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความสำเร็จให้องค์การ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความรู้ ความสามารถที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ และต้องแสดง

ตนให้หน้าไว้วางใจ ซึ่งความไว้วางใจเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (McAllister, 1995) และเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจ ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรทางการพยาบาล เกิดความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วยที่จะสร้างให้พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจได้นั้น ต้องมีเป้าหมายร่วมกันชัดเจนและไม่มีการลงโทษจึงจะทำให้ความไว้วางใจพัฒนาได้เร็วขึ้น (Reynolds, 1997) ความไว้วางใจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบุคคล และส่งผลให้ประสิทธิผลขององค์การสูงขึ้น (Mott, 1972) ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วย จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้พยาบาลประจำการปฏิบัติตนเป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์การต้องการ

ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเป็นบุคคลที่เปิดเผย ($\bar{X}=4.04$) ซึ่งอธิบายได้ว่าหัวหน้าหรือผู้ช่วยต้องเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถชี้แจงหลักการ ความถูกต้องที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลประจำการได้อย่างครบถ้วน มีความซื่อสัตย์ (Integrity) จริงใจกับผู้ร่วมงานซึ่งเป็นมิติของความไว้วางใจของผู้ตามในผู้นำ (Nanus, 1989; Butler, 1991) ได้สนับสนุนการเปิดเผย เป็นเงื่อนไขและเป็นการวัดเชิงประจักษ์ของความไว้วางใจ ความไว้วางใจสามารถบอกถึงความก้าวหน้าขององค์การได้ที่ได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ มีการรับความคิดที่รวดเร็วและเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างอิสระซึ่งกันและกัน เพื่อให้พยาบาลประจำการได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Stott and Walker, 1995; Hosmer, 1995; Johnson, 1997) บุคคลต้องการเปิดเผยแต่ก็มีความหมายว่าการเปิดเผยมากเกินไป จะเป็นการทำลายสัมพันธภาพ คำนึงถึงคุณภาพของสัมพันธภาพความไว้วางใจ จากการศึกษาของ นิยม สีสวรรณ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ช่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ช่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วยรายด้าน ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}=4.04$) อธิบายได้ว่าหัวหน้าหรือผู้ช่วยที่เปิดโอกาสด้านการศึกษาต่อและสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาองค์ความรู้และช่วยเหลือในการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการและให้ความยุติธรรมกับทุกคน ความเสมอภาคเป็นการกระทำที่สมดุล สร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงาน ด้วยความเสมอภาคกัน และให้ความสนใจห่วงใยผู้ปฏิบัติงาน แต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน (Identify their concerns) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) เคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน (Lead decisively) การปฏิบัติ

ของหัวหน้าหอผู้ป่วยคำพูด พฤติกรรมและการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วย สะท้อนให้เห็นถึงความ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ สนับสนุนให้พยาบาลประจำการทุกคนได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและส่งเสริมความก้าวหน้า จากการศึกษาของ McAllister (1993) ถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความไว้วางใจระหว่างบุคคล พฤติกรรม การเป็นสมาชิกในองค์กรและการปฏิบัติงาน กับการวิเคราะห์เหตุผลความไว้วางใจ พบว่าบทบาทของสัมพันธภาพบุคคลในการจัดองค์การให้ สำเร็จมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพความไว้วางใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Courtney (1998) ศึกษาผลกระทบของความไว้วางใจตามการรับรู้ของบุคลากรต่อประสิทธิภาพองค์กรและ ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ศึกษาในองค์ประกอบของความไว้วางใจในด้านความ เชื่อมั่น ความยุติธรรม การเปิดเผย และความเคารพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความ ไว้วางใจของบุคลากรในผู้นำ

ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้าน ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ซึ่งอธิบายได้ว่าพยาบาลประจำการมีความรู้สึกมั่นคงและเชื่อถือไว้วางใจ ผู้นำ เมื่อพยาบาลมีความเชื่อว่าผู้นำมีความซื่อสัตย์ก็จะมีค่าน่าเชื่อถือด้วยเช่นกัน พยาบาล ประจำการให้ความเชื่อ ไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมองหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นแบบอย่างที่ดี รู้สึก เชื่อมั่นในการเป็นแบบอย่างที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วย เปิดโอกาสในการพูดคุย รับฟังปัญหาและ สามารถปฏิบัติตามคำพูดที่ให้ไว้กับพยาบาลประจำการได้ และยังมียึดปฏิบัติตามข้อตกลงที่เกิดขึ้น จากการประชุมที่ให้ไว้ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานและความไว้วางใจก็เป็นระดับ ความรู้สึกที่ เชื่อมั่น ของบุคลากรในการสร้างสัมพันธภาพ (Sehermerhorn et al, 2001: 443) ความไว้วางใจ ในระดับสูงต้องเข้าใจถึงความน่าเชื่อถือซึ่งเป็นสิ่งที่ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรักษา สัญญาและทำให้ บุคลากรยอมรับ และมีความเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยปราศจากความกลัว (Schnidt, 1993) หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติงานให้พยาบาลวิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดี และแสดงออกมาอย่าง ชัดเจน รวมทั้งต้องมีการตรวจสอบงานโดยการนิเทศ ตรวจสอบตรา การปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพ โดยให้พยาบาลประจำการ ยอมรับในกระบวนการและผลลัพธ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ McAllister (1993) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจระหว่างบุคคล พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกในองค์กร และปฏิบัติงานกับการวิเคราะห์เหตุผล ความไว้วางใจ พบว่าบทบาทของ สัมพันธภาพบุคคล ในการจัดองค์การให้สำเร็จ มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพ ความไว้วางใจ และ พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและการปฏิบัติงาน

ความไว้วางใจหัวหน้าของผู้ป่วย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) คือความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ซึ่งหัวหน้าของผู้ป่วยจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของตน (Robbins, 2000: 502-503) ซึ่งหัวหน้าของผู้ป่วยควรมีพฤติกรรม และการกระทำที่สามารถสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการ มีการวางแผนงานระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหัวหน้าของผู้ป่วย หัวหน้าของผู้ป่วยมีความเป็นผู้นำพัฒนาสัมพันธภาพ กับผู้ใต้บังคับบัญชา ถือเป็นหัวใจของการบริการและพื้นฐานของความไว้วางใจ เพราะความสามารถเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจ ความสามารถเป็นบทบาทหนึ่งของหัวหน้าของผู้ป่วยที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น การแสดงความสามารถในการจัดการกับปัญหา ความขัดแย้ง การจัดอัตรากำลัง การประเมินความรู้ ความสามารถ ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการแสดงความสามารถของหัวหน้าของผู้ป่วยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของความคาดหวังที่พยาบาลประจำการ ได้รับในสิ่งที่หัวหน้าของผู้ป่วยกระทำ (Kouzes and Posner, 1995) เช่น หัวหน้าของผู้ป่วยได้รับความคาดหวังจากพยาบาลประจำการมีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และนโยบายการบริหารหัวหน้าของผู้ป่วยจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ บุคลิกลักษณะซึ่งมีอิทธิพลภายในขอบเขตเฉพาะ และมีความเชี่ยวชาญทางเทคนิคโดยเฉพาะ (Hosmer, 1995) จะทำให้พยาบาลประจำการให้ความไว้วางใจในตัวหัวหน้าของผู้ป่วยต้องมีการคัดเลือกบุคคลด้วยความสามารถ ถูกต้อง (Choose the right people) และส่งเสริมการเรียนรู้ (Promote learning) ซึ่งหัวหน้าของผู้ป่วยต้องมีทักษะ รวดเร็วต่อการเผชิญกับโลกที่เปลี่ยนแปลง พัฒนาทักษะการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ การปราศจากการเรียนรู้ก็ จะไม่มีความสามารถและปราศจากความสามารถ ความไว้วางใจก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่ง นิยม สีสวรรณ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิต การทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าของผู้ป่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าพฤติกรรมส่วนที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 การศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.88$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ส่วนการประเมินผล และให้รางวัลมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 3.64$) (ตารางที่ 10) อธิบายได้ว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงาน สามารถสร้างความยึดมั่นผูกพันให้เกิดใน

องค์การพยาบาลได้ (Schofield, 1975) ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก เจตคติ ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุข ที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน อุทิศตนให้กับงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ(บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2550) ซึ่งอาจร่วมกับการได้รับผลตอบแทน ความสำเร็จในงาน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมงานและการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานได้ จากการศึกษาวิจัยของ อรรถวรรณ แยมสรवलสกุล (2544) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ จริยธรรมในกลุ่มการพยาบาล เจตคติต่องานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในงาน ความเอื้ออาทรต่อบุคลากร สภาพการทำงานและความสำคัญของงาน ซึ่งสามารถรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 63.5

Misener (1996) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติต่อการทำงานของพยาบาลประจำการ ช่วยพัฒนางานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ประกอบด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ระบบการประเมินผลและให้รางวัล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในวิชาชีพ ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อคุณภาพบริการพยาบาล (Davidson et al.,1997; Worthington,1993 cited in Kangas et al., 1999) จากผลการวิจัยพบว่า หากพยาบาลมีความพึงพอใจในงานจะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมทั้งคงอยู่ในวิชาชีพ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ตลอดจนทำให้บริการพยาบาลมีคุณภาพตามมาตรฐานและสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Greeneich,1993; Kaldenberge,1999 cited in Strachota et al., 2003; Manojlovich & Laschinger,2002 อ้างในบุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2550: 240) ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาดา คุณาวิกติกุล และคณะ (2543) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เป็นความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อการทำงานในทางบวกมีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประโยชน์ตอบแทนคุณภาพของงานและการมีส่วนร่วม พยาบาลประจำการมีความสุข และรู้สึกชอบใน การปฏิบัติงานนั้นๆ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย หรือท้อแท้ กับงานที่ปฏิบัติมีแรงจูงใจในการทำงาน ที่รับผิดชอบ ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำราญ บุญรักษา (2539) และวัลภา ฐาน์กาญจน์ (2540) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ความพึงพอใจในงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{X}=4.11$) (ตารางที่ 10) อธิบายได้ว่าสัมพันธภาพของพยาบาลประจำการมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน พึ่งพาซึ่งกันและกัน แบ่งเป็นภาระงาน เห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจและได้รับการยอมรับผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานในสมาชิกทีมการพยาบาล การติดต่อสื่อสารกันระหว่างทีมการพยาบาล หัวหน้างาน บุคลากรในทีสุภาพและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีความกลมเกลียวกันส่งผลในการทำงานดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปฏิบัติการพยาบาลด้วยจิตใจที่เมตตาและเอื้ออาทร เต็มใจช่วยเหลือผู้ป่วย ให้บรรเทาจากความเจ็บป่วย (บุญใจ ศรีสถิตยน์ราฎร, 2550: 740) ซึ่งพยาบาลประจำการมีความสุขและมีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน แบบร่วมมือร่วมใจกันภายในหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จทั้งที่ปริมาณงานที่มาก ทุกคนให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมที่จะปฏิบัติงานนี้ให้สำเร็จ Misener (1996) กล่าวว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน จริงใจ เคารพในเกียรติ มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศจี อนันต์นพคุณ (2543) อธิบายว่าความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความรู้สึกที่ได้รับการสนับสนุน และยังเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมทั้งในด้านการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การตัดสินใจ การประเมินผลในการทำงาน จากผู้ร่วมงานในการทำงานจะเป็นผลให้บุคคล หรือ กลุ่มบุคคล เต็มใจ ที่จะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานและเต็มใจที่จะใช้ ความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วมในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) (ตารางที่ 10) อธิบายได้ว่าการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการมีการวางแผนปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งพยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มการพยาบาลภายในหอผู้ป่วย สมาคมพยาบาล สภาการพยาบาล เพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพและยังเพิ่มโอกาสให้พยาบาลประจำการมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาของ ริโอร์ดาน (Riordan, 1991) พบว่านโยบายการบริหารงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานร่วมกับการบริหารงานแบบกระจายอำนาจที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแก้ปัญหาองค์กร

ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) (ตารางที่ 13) อธิบายได้ว่าเป็นสภาวะสิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพของหอผู้ป่วย เช่น

ความสะอาด ความปลอดภัย มีการระบายของอากาศที่ดี ไม่ร้อนอบอ้าว มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวนมีสมาธิในการทำงานและยังมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัยจากอันตราย หรืออุบัติเหตุที่อาจจะเกิดในขณะปฏิบัติงาน และจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสมาธิในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในงาน(บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร, 2550) สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงานและยังปฏิบัติงานต่อไปในองค์การจากการปฏิบัติงานของพยาบาลใน เวรเช้า เวรบ่าย เวรดึก อาจส่งผลต่อร่างกายทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดจะทำให้พยาบาลเกิดความวิตกกังวลและก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในวิชาชีพ (Mukdary, 1983) ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เชื้อต่อการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้พยาบาลเกิดความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน ด้านระบบการประเมินผลและให้รางวัลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) การให้รางวัลเป็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานอาจเป็นการยกย่องชมเชย สวัสดิการด้านที่พักอาศัย การให้โล่ เหรียญรางวัล การประกาศเกียรติคุณ การปรับเลื่อนตำแหน่ง สร้างความมั่นคงกับการทำงาน หรือการส่งเสริมการศึกษาต่อเพิ่มเติมในบางเรื่องที่มีความเฉพาะ ซึ่งการประเมินผลและให้รางวัลหมายถึงค่าตอบแทนที่ให้แก่พยาบาลเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ และปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจให้เกิดผลดีที่สุด ซึ่งรางวัลอาจเป็นค่าเบี้ยเลี้ยง หรืออาจไม่เป็นตัวเงิน เช่น การลาพัก การลาป่วย การลาพักผ่อนอย่างเหมาะสม สวัสดิการด้านที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาล ซึ่งจากการศึกษาของ ฉวีวรรณ โพธิ์ศรีและปรางทิพย์ อุจะรัตน์ (1998) พบว่าพยาบาลที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำมีผลทำให้ไม่มีความสุขในการทำงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับ สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steer and Porter, 1991) ที่กล่าวว่าค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพยาบาลประจำการ

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรสของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสมีมากที่สุดร้อยละ 49.47 ซึ่งอธิบายได้ว่าสถานภาพสมรสมีความพร้อมในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง สถานภาพสมรสมีพันธะต้องรับผิดชอบด้านครอบครัวหรือคู่สมรสและยังรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ จากการศึกษานี้ของ จุรีย์ อุสาณะ (2542) และนาฎยา อ่วมผึ้ง (2544) สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ประสบการณ์ทำงานในช่วงอายุงาน 6-10 ปี มากที่สุดร้อยละ 28.95 อธิบายได้ว่าประสบการณ์ในการทำงานมากทำให้ได้รับอำนาจ จากการทำงานเพิ่มขึ้น มีความมั่นคงในหน้าที่การงานและมีโอกาสเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น และยังเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาของ สุกานดา ศุภคติสันดี (2540) พบว่าประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรเป็นตัวพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด เมื่อมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นยิ่งเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ศกสิทธิ์น์ ติะวิชัย (2544) ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วย ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การจรรยาได้เท่ากับ 6.548 และค่า p-value = .162 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การจรรยาได้เท่ากับ 29.406 มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า ทั้งนี้เนื่องมาจากพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาระยะหนึ่ง จะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กรและมีผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยกัน มีความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรมากขึ้น มีประสบการณ์ในตำแหน่งงาน มีการตัดสินใจในงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พยาบาลตัดสินใจที่จะคงอยู่ในงาน ส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความไว้วางใจหัวหน้าหรือผู้ช่วยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($r = .467$) อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมไว้วางใจให้กับพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการ ก็จะมีคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ซึ่งพยาบาลประจำการมีความเชื่อถือในตัวหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็สูงด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nyhan (1999) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ความไว้วางใจกับความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจของวิศวกรที่ปฏิบัติงานในหน่วยราชการ 3 หน่วย พบว่าความไว้วางใจผู้นิเทศงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาทางด้านของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าความเป็นบุคคลที่เปิดเผยมามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลศูนย์หลายแห่งสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มุ่งสู่การพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นสถานพยาบาลที่ได้มาตรฐาน โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนา ผู้บริหารทุกระดับเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการมีส่วนในการเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการพัฒนางานการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้การยอมรับข้อคิดเห็น และให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วม ดำเนินงานจึงทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์การ การรับรู้ว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาความเป็นคนที่เปิดเผยในด้านรายชื่อ ซึ่งการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชุมในส่วนที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วนกับพยาบาลประจำการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$) ดังนั้นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารไปสู่พยาบาลประจำการทำให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ระดับมากที่สุด ($r = .672$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการเกิดจากเจตคติที่ดีของพยาบาลประจำการที่มีต่องานปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์การให้เกิดความก้าวหน้าจากการวิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.86$) ในรายด้านพบว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.88$) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการ รู้สึกถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานและพอใจกับการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้า เกิดความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

กระตือรือร้นมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันของพยาบาลประจำการในหน่วยงาน Misener (1996) การที่พยาบาลประจำการมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ รู้สึกเป็นสุขในการทำงานในหน้าที่ของตน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลศูนย์เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั้งในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ ต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากและมีอาการที่ซับซ้อนผู้ป่วยจำนวนมาก และลักษณะงานที่หลากหลาย ภาระงานมาก งานหนัก และต้องพบกับสภาพอันไม่แน่นอน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย แต่แม้ว่าจะต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก และลักษณะงานที่หลากหลาย ยุ่งยากซับซ้อนและท้าทายความสามารถ เมื่อต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่จะช่วยให้ทำงานสำเร็จได้ ทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกตนมีคุณค่า ภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Acorn, Ratner, and Crawford, 1997) จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ พยาบาลประจำการต้องการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้มีความก้าวหน้าในงาน ต้องการงานที่ได้ใช้ความสามารถ และเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนมีส่วนร่วม ซึ่งความต้องการดังกล่าวนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในองค์กร ไม่ต้องการโยกย้ายงาน และไม่มี ความคับข้องใจที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งถ้าพยาบาลประจำการในองค์กรรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำย่อมส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ วรรณดี ชูกาล (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน และปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาลอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ร่วมกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ามีตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ที่ว่าความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ45.2 ($R^2 = .452$) (ตารางที่ 21) และมีทิศทางความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อธิบายได้ว่าหากพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ มีความพึงพอใจในงาน

จะทำให้พยาบาลประจำการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 45.2 ($R^2 = .452$)

ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรพยากรณ์ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 45 แสดงว่าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานมาก ยินดีที่จะทำงานในองค์กรและพร้อมเสียสละเวลาเพื่อการทำงาน ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจแม้ภาระงานปริมาณงานจะมาก เข้าใจถึงบริบทของการพัฒนางานด้านการบริหาร เต็มใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ ผู้บริหารการพยาบาลจึงควรตระหนักถึงความสำคัญในการธำรงรักษาบุคลากรพยาบาล และคิดค้นกลวิธีธำรงรักษาบุคลากรพยาบาล เพื่อจูงใจให้บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานคงอยู่ในงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งยังทำให้การดำเนินพันธกิจขององค์กรพยาบาลบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550) พยาบาลที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับจากองค์กรการคงอยู่ในวิชาชีพก็จะสูงขึ้นส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับสูง โดยมีด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้องค์การประสบผลสำเร็จและต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กร ควรมีการบริหารจัดการค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้รับการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจากการศึกษารายด้านที่มีระดับปานกลางคือ การประเมินผลและให้รางวัล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารควรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อบุคลากรในเรื่องดังกล่าว และสนับสนุนให้องค์การมีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พึงพอใจในงานที่ทำ และตอบแทนด้วยการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา การพัฒนาเครื่องมือประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของหอผู้ป่วยที่สามารถวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของหอผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริงได้เพื่อใช้ในการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของหอผู้ป่วยในโอกาสต่อไป
2. ควรมีการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของหอผู้ป่วยเชิงลึกในแต่ละหอผู้ป่วย โดยมีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดที่สอดคล้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในแต่ละหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์
3. ควรมีการศึกษา เปรียบเทียบระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การระหว่างโรงพยาบาลที่ได้รับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว กับโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล