

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในองค์การ
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

จิตภา นก

นางสาวจิตภา นก
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์สุรชาติ ณ หนองคาย,
Psy.D. (Management)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ศรีกรรณจิตร,
วท.ม.(ชีวสถิติ)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุคนธา คงศีล,
Ph.D. (Health Economics & Policy Analysis)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,
พ.บ.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุคนธา คงศีล,
Ph.D. (Health Economics & Policy Analysis)
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2552

จิตตา นก

นางสาวจิตตา นก

ผู้วิจัย

จิตตา นก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุคนธา คงศีล,
Ph.D. (Health Economics & Policy Analysis)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ นิตยา เพ็ญศิริินภา,
ส.ค.(สุขศึกษา)
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

จิตตา นก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ศรีกรรณิจิตร,
วท.ม.(ชีวสถิติ)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

จิตตา นก

รองศาสตราจารย์สุรชาติ ณ หนองคาย,
Psy.D. (Management)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

จิตตา นก

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,
พ.บ.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

จิตตา นก

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,
พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)
คณบดี
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง คือ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชาติ ฅ หนองคาย ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธา คงศีล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิระ ศรีกรรณจิตร กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำด้านวิชาการและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขที่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการเกี่ยวกับ กระบวนการวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการของภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีเยี่ยมตลอดการศึกษา

ขอขอบคุณพยาบาลวิชาชีพ ประจำโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุน รวมทั้งให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา

จิตภา นากา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล
FACTORS INFLUENCING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE REGISTERED NURSES IN
BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

จิตภา นากา 4936334 PHPH/M

วท.ม. (สาขารณศาสตร) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รศ.ดร. สุรชาติ ฒ หนองคาย, Psy.D. (Management),
ผศ.ดร. สุคนธา คงศีล, Ph.D. (Health Economics & Policy Analysis), ผศ. พีระ ตรีกรจันทร์, วท.ม. (ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร และศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชันแนล กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชันแนล ที่อายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 402 คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่แทนที่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2552 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา สถิติไค-สแควร์ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส ($\chi^2 = 6.40$, $p\text{-value} < 0.05$) อายุ ($r = 0.20$, $p\text{-value} < 0.001$) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ($r = 0.18$, $p\text{-value} = 0.001$) คุณลักษณะงาน ($r = 0.42$, $p\text{-value} < 0.001$) ความพึงพอใจในงาน ($r = 0.64$; $p < 0.001$) แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ($p > 0.05$) จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ๑ มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยร่วมกันอธิบาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ๑ ร้อยละ 43 ($p < 0.05$)

จากผลการวิจัยครั้งนี้ เสนอให้ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล พิจารณาสันสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ และหามาตรการให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้นานขึ้น อันจะเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

คำสำคัญ: ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร / คุณลักษณะงาน / ความพึงพอใจในงาน / พยาบาลวิชาชีพ / โรงพยาบาล

FACTORS INFLUENCING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE REGISTERED NURSES IN BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

GEDAPA NAGA 4936334 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HOSPITAL ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURACHART NA NONGKHAI, Psy.D, (Management), SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D. (Health Economics & Policy Analysis), PEERA KRUGKRUNJIT, M.Sc. (Biostatistics.)

ABSTRACT

This explanatory research aimed to study the relationship of personnel characteristics, job characteristic, and job satisfaction with organizational commitment of registered nurses and to evaluate the significant variables that can be used to predict the organizational commitment of registered nurses working in Bumrungrad International Hospital, Thailand. The sample comprised 402 registered nurses who had worked in various wards of Bumrungrad International Hospital for a period of at least 1 year. The sample was selected by systematic sampling without replacement. The research instruments used a questionnaire and were collected during 28 May – 30 June 2009. Descriptive statistics, chi-square, Pearson's correlation coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis were applied for data analysis.

The study showed that the registered nurses owned a moderate level of organizational commitment, a high level of job characteristic and a high level of job satisfaction. The positively significant factors related to the organizational commitment were age ($r = 0.20$; $p < 0.001$), marital status ($\chi^2 = 6.40$; $p < 0.05$), working experience ($r = 0.18$; $p = 0.001$), job characteristics ($r = 0.42$; $p < 0.001$) and job satisfaction ($r = 0.64$; $p < 0.001$). But those not related to organizational commitment were gender and educational background ($p > 0.05$). The significant group of variables, job satisfaction and working experience, could explain or predict the value of organizational commitment of approximately 43 percent ($p < 0.05$).

It is recommended that nursing executives consider the supportive factors of job satisfaction and find measures to keep registered nurses working at the hospital longer in order to promote organizational commitment.

KEY WORDS: ORGANIZATIONAL COMMITMENT / JOB CHARACTERISTIC / JOB SATISFACTION / NURSE / HOSPITAL

116 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
นิยามเชิงปฏิบัติการ	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	8
ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	9
ความสำคัญและผลของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	13
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	14
ข้อมูลโรงพยาบาล และพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
รูปแบบการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล	40
ส่วนที่ 2 ระดับคุณลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล	42
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล	45
ส่วนที่ 4 ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล	50
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล	55
ส่วนที่ 6 การทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ จากปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน	57
บทที่ 5 การอภิปรายผล	60
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	66
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาไทย	73
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาอังกฤษ	86
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	104
ประวัติผู้วิจัย	116

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้สำหรับการวิจัย	31
2	ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	36
3	จำนวน ร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	40
4	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณลักษณะงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n = 354)	42
5	จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ รายข้อ (n = 354)	43
6	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n = 354)	45
7	จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ รายข้อ (n = 354)	46
8	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความยึดมั่นผูกพัน ในองค์กรโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ (n = 354)	50
9	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความยึดมั่นผูกพัน ในองค์กรรายข้อ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ (n = 354)	51
10	จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ รายข้อ (n = 354)	52
11	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n=354)	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรสคู่ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	56
13	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)ระหว่างตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา	58
14	ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ	59
15	ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน	108
16	ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	109
17	ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	110

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

7



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพขาดแคลน และมีมาตรการให้เพิ่มการผลิตพยาบาลเพื่อให้มีพยาบาลที่มีคุณภาพและมีปริมาณที่เพียงพอในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน (รัชมภาพรณ ประมวลทรัพย์, 2549) ปัญหาการลาออกจากองค์การของพยาบาลวิชาชีพในหลายสถานพยาบาล ทำให้สภาการพยาบาลได้จัดประชุมสัมมนาทางออกวิกฤตพยาบาล เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2551 ขึ้นเพื่อระดมความคิดเพื่อหาทางออก เพราะการแก้ปัญหาการลาออก ในปัจจุบันโดยการผลิตพยาบาลให้มีจำนวนมากขึ้นซึ่งอาจไม่ใช่ทางออกที่ดีที่สุด และจากการศึกษาของสุริดา (2549) พบว่า การที่พนักงานขององค์การตัดสินใจลาออกจากองค์การเป็นผลมาจาก คนที่อยู่ในองค์การไม่มีความพึงพอใจในงาน ไม่พอใจในค่าตอบแทน ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน ในขณะที่ลูธาน (Luthans : 1995) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายการเข้าออกจากการได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ไมเนอร์ (Miner :1992)ยังพบว่า ผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันกับองค์การจะมีอัตราการขาดงานต่ำ

จากสถิติการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ในปี 2550 พบว่ามีการลาออกถึงร้อยละ 18.2 (สถิติการลาออก 2549: ร้อยละ 14.94) จะเห็นได้ว่าการลาออกมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานนั้นในปี 2550 มีการจ้างงานร้อยละ 13 แต่การลาออกก็มีจำนวนมากกว่าการจ้างงาน หากไม่มีการแก้ไขจะทำให้โรงพยาบาลต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในส่วนของการพัฒนาบุคลากรเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้พยาบาลหรือบุคลากรอื่นๆ ยังคงทำงานให้กับองค์การนั้น คือการสร้าง ความยึดมั่นผูกพันในองค์การให้กับตัวพนักงานให้มาก เพื่อไม่ให้พนักงานลาออกจากองค์การ

ผลการสำรวจของ Center of Organization Research การรักษากำลังคนอยู่กับองค์การนั้น เป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับการลาออกของพนักงาน (turnover) การรักษากำลังคนอยู่กับองค์การ มีความสำคัญเนื่องด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ 1) เป็นการเพิ่มความสำคัญของทุนทางปัญญา 2) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างพนักงานที่อยู่กับองค์การนานๆและความพึงพอใจของลูกค้า และ

3) ช่วยลดต้นทุนการเข้าออกของพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นทุนที่สูงมาก (ประคัลภ์ ปัทมพลงกูร, 2550) และ ครีทเนอร์ กับ คินิคกี (Kreitner & Kinicki :2004) ได้กล่าวว่า การสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์การมีความสำคัญเป็นอย่างมาก มันจะเป็นตัวที่บ่งบอกถึงประสิทธิผลที่จะเพิ่มขึ้น และความยึดมั่นผูกพันในองค์การยังเป็นสิ่งที่บอกได้ว่า หากความยึดมั่นผูกพันในองค์การสูง มักจะมีความสนใจที่จะลาออกน้อย ซึ่งก็สอดคล้องกับของ โรบบินส์ (Robbins:2001) คือผู้จัดการควรส่งเสริมทัศนคติในเรื่องนี้ หากบุคคลใดที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์การต่ำมักจะลาออกทันทีที่ได้งานที่ดีกว่า (Noe et al.,2007) รวมทั้ง อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer,1997) ได้กล่าวว่า การทำงานในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นและมีการแข่งขันรุนแรงมากยิ่งขึ้น องค์การจึงต้องปรับตัวเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยอาจมีการลดจำนวนพนักงานโดยการให้ออกมากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ความยึดมั่นผูกพันในองค์การน้อยลง ทำให้พนักงานในองค์การต้องการลาออกจากองค์การมากยิ่งขึ้นหากมีองค์การใดที่พร้อมจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า หรือมีการขาดงานบ่อย (absenteeism) และการลาออกจากงานโดยสมัครใจ ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ จึงทำนายการเข้าออกของพนักงานในองค์การได้

● ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ คือ ความรู้สึกของพนักงาน ที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืน กับสมาชิกในองค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ พอตเตอร์และคณะ (Porter et al., 1974) ทฤษฎีด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์การมีมากกว่า 30 ปี อาชคานาซี และคณะ (Ashkanasy et al.,2000) ทั้งนี้เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ของคนกับองค์การและทฤษฎีที่ชัดเจนที่มีความโดดเด่นในเรื่องนี้คือทฤษฎีของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer,1997) ที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์การมีทั้งหมด 3 รูปแบบ อันได้แก่ความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกรักในองค์การที่มาจากอารมณ์ (Emotion) โดยไม่มีเหตุผล ถือว่าเป็นความยึดมั่นผูกพันในองค์การที่ดีที่สุด เป็นความรู้สึกที่ถึงแม้้องค์การจะไม่ดีที่สุดแต่ก็ยังรัก ความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความรักในองค์การที่ผูกพันกับค่าใช้จ่าย (Cost) ก่อนที่จะไปมักคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น ความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เกิดจากความรู้สึกที่เป็นพันธะผูกพัน รู้สึกถึงบุญคุณ ดังนั้น หากผู้บริหารสามารถสร้างให้คนในองค์การสามารถรัก และยึดมั่นผูกพันในองค์การได้ บุคคลเหล่านั้นจะเป็น ปัจจัยนำความสำเร็จมาสู่องค์การได้

จากการศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์การ พบว่าปัจจัยที่จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันในองค์การได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (นิยม สี่สุวรรณ, 2544) ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน (ประภา ทองวัฒนา, 2542) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน (สำราญ บุญรักษา, 2539; รัมภา พรหม ประมวลทรัพย์, 2549) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen and Meyer

1993) พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร คุณลักษณะงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน โดยนำแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) มาเป็นต้นแบบในการในการศึกษาครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับ ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
 - 1.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
 - 1.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
 - 1.3 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
 - 1.4 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
2. คุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
3. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
4. ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

1.2 คุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในการปฏิบัติงาน และผลตอบกลับของงาน

1.3 ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมบังคับบัญชา

2. ตัวแปรตาม ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

2.1 ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ

2.2 ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่

2.3 ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน

นิยามเชิงปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่ร่วมวิจัย ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

อายุ หมายถึง จำนวนอายุของพยาบาลวิชาชีพนับเป็นปีเต็ม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุงานที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล ในโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนลนับระยะเวลาเป็นปีเต็ม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดในขณะปฏิบัติงานในด้านการพยาบาล แบ่งเป็น 2 ระดับ ปริญญาตรี และ ปริญญาโท

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ โสด คู่ หย่า

พยาบาลวิชาชีพ (Registered nurse) คือ พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี และได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล

และการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ที่ทำงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ให้การพยาบาลกับผู้ป่วยโดยตรง สังกัดของฝ่ายการพยาบาล ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานและองค์กร

1. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีกับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล รู้สึกว่ามีความสุขที่ได้ทำงานที่โรงพยาบาลนี้ โรงพยาบาลเป็นเหมือนครอบครัว และยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับโรงพยาบาลเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง

2. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความรู้สึกต่อโรงพยาบาลในแง่ของผลได้หรือผลเสีย เมื่อพยาบาลจะลาออกจากโรงพยาบาลโดยคำนึงถึง รายได้และสิทธิประโยชน์ของโรงพยาบาลที่พยาบาลได้รับ เปรียบเทียบกับสิ่งที่จะได้รับจากโรงพยาบาลอื่นที่พยาบาลจะไปอยู่โดยคำนึงถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยพยาบาลต้องตัดสินใจระหว่างความปรารถนาของตนเอง กับความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในโรงพยาบาล

3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกเป็นบุญคุณที่ได้ทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ทำให้มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล โดยพยาบาลมีความรู้สึกผิดเมื่อต้องลาออกจากโรงพยาบาล เนื่องด้วยความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลอื่นอาจให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

คุณลักษณะงาน หมายถึง ทักษะของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ต่องานที่ตนเองได้ปฏิบัติ ประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของงาน คือ คุณลักษณะงานที่พยาบาลได้ทำในกิจกรรมที่แตกต่างกัน งานที่ทำอยู่มีนโยบายที่แข็งแกร่งให้ทราบอย่างชัดเจน พยาบาลต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และความชำนาญเฉพาะด้านในการให้การพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เอกลักษณะของงาน คือ ความเข้าใจในงานของพยาบาลที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติตั้งแต่ต้นจนจบงานพยาบาล โดยใช้ทักษะและกระบวนการพยาบาลในการให้การพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์รวมและไม่เลือกปฏิบัติ

3. ความสำคัญของงาน คือ คุณลักษณะงานพยาบาลที่ต้องวางแผนการพยาบาล กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการกับผู้ป่วย โดยคำนึงถึง สิทธิผู้ป่วย ชีวิต และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก

4. ความอิสระในการปฏิบัติงาน คือ คุณลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พยาบาลสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานและแก้ปัญหาในงานพยาบาล โดยไม่ติดหลักในการให้การพยาบาล ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นหลัก

5. ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้พยาบาลทราบโดยตรง และ โรงพยาบาลมีเกณฑ์การประเมินได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของพยาบาลในด้านบวก ที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลประเมินความคาดหวังของตน เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจริงจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พยาบาลก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งที่พยาบาลได้รับการตอบสนองต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ หรือพยาบาลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการพยาบาล ก็จะเกิดความไม่พอใจ

ความสำเร็จของงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจนปฏิบัติงานได้สำเร็จ

การยอมรับนับถือ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับการยอมรับ ไว้วางใจ เชื่อถือ และได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้มารับบริการ

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง ความเหมาะสมของเงินเดือนและสวัสดิการที่พยาบาลได้รับในแต่ละเดือนตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่พยาบาลทำงานอยู่ เช่น สถานที่ แสงสว่าง การระบายอากาศ อุณหภูมิ

ความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่รับรู้ถึงความมั่นคงของงานที่ทำอยู่ ความมั่นคงของอาชีพ รวมทั้งความมั่นคงขององค์กร

การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้เทคนิคการบังคับบัญชาในการโน้มน้าวให้พนักงานทำตามคำสั่งงานจนประสบผลสำเร็จ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. แนวคิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

1.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

1.2 ความสำคัญและผลของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา

สถานภาพสมรส

2.2 คุณลักษณะงาน

2.3 ความพึงพอใจในงาน

3. ข้อมูลโรงพยาบาล และพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

การศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กร มีการศึกษามากกว่า 30 ปี อาชคานาซี (Ashkanasy et al., 2000 p.331) โดยได้มีการศึกษาในหลายกลุ่มสังคม เช่น องค์กรการจ้างงานต่างๆ กลุ่มงานวิชาชีพ หรือ ในระดับสหพันธรัฐ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คนแรกที่ได้ศึกษา คือ เบคเกอร์ (Becker, 1960) ได้เสนอแนวคิด ไซด์เบต (side bet) ซึ่ง เบคเกอร์ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ ของแนวคิดนี้คือ บุคคลที่เกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้นั้น บุคคลนั้นหวังผลจากองค์กรหลังจากที่ได้ลงทุนลงไป การลงทุนของบุคคลคนนั้น คือ กำลังกาย กำลังสติปัญญาและความทุ่มเทที่ได้ทำงานให้กับองค์กร ดังนั้นหากต้องการที่จะลาออก มักจะคำนวณถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจาก องค์กรใหม่ เทียบกับองค์กรเดิม

1. ทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็น เครื่องทำนายพฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee turnover) สมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องพัฒนาขึ้นมาจาก การศึกษาเรื่องความจงรักภักดี(Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กร ได้ให้ความสนใจมานานเพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติ ของคนมากขึ้น ถึงขบวนการหรือขั้นตอนที่คนสร้างความผูกพัน หรืออาจเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้น

1.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

เบคเกอร์ (Becker, 1960 cite in Ashkanasy et al., 2000 :340; Allen and Meyer, 1997 :12) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนกับสิ่งนั้นไว้ โดยเรียกสิ่งทีลงทุนว่า ไซด์เบท (side bet) และการไม่มีความยึดมั่นผูกพันกับสิ่งนั้น จะทำให้เกิดการสูญเสียมากกว่าการมีความยึดมั่นผูกพัน ดังนั้นระดับของความยึดมั่นผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป (Investment) ได้แก่ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส เป็นต้น

เฮอร์บีเนียค กับ อลอตโต (Hrebiniak & Alotto, 1972) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เป็นปรากฏการณ์ของการรับรู้ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ หรือปฏิกิริยาที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กรในรูปของการลงทุนกำลังกาย กำลังสติปัญญา ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับบทบาทของสมาชิกในองค์กรเป็นอย่างมาก

เชลดอน (Sheldon, 1974) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์การเป็นเจตคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

บุคานัน (Buchanan, 1974) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ในเป้าหมายคุณค่าขององค์การ บทบาทหน้าที่ของบุคคลที่สัมพันธ์กับเป้าหมายและคุณค่านั้นรวมทั้งการยึดถือ ซึ่งเขาได้กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันควรมี 3 องค์ประกอบคือ

1. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identification) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นเป้าหมายและค่านิยมของตนเอง
2. ความรู้สึกของการมีส่วนร่วม (Involvement) หรือผูกพันทางจิตวิทยาในภาระหน้าที่ต่อองค์การของปัจเจกบุคคล
3. ความรู้สึกที่จงรักภักดี (Royalty) และชื่นชมต่อองค์การ สืบเนื่องจากการไม่เต็มใจที่จะจากองค์การไปยังที่อื่น

พอตเตอร์ และคณะ (Porter et al., 1974) ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกในองค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะต่างจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จึงมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ

มาร์ช และ มานารี (Marsh & Mannari, 1977:57-75) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ คือ ความตั้งใจของพนักงานที่จะทุ่มเทความพยายามในการกระทำ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การเป็นระดับความหนักแน่นทางด้านความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์การ การยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์การ ตลอดจนการมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ

สตีลส์ (Steers, 1977:46-56) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์การเป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ

อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1997:8) กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์การ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อองค์การ เป็นสภาวะทางจิตวิทยาของบุคลากรที่มีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

روبินส์ (Robbins, 1998: 142) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเป็นระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีอยู่

ตำราญ บุญรักษา (2539) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร หมายถึง ความรู้สึก และพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ กับองค์กรของตนเอง ทำให้ปรารถนาที่จะอยู่กับ องค์กร เพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร เต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรประสบความสำเร็จ และไม่ออกจากองค์กรถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ประโยชน์ตอบแทนมากกว่า

จากความหมายและคำนิยามจากนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมาทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจใน องค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจที่จะทำงานให้กับองค์กร ด้วยความเต็มใจ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างเต็มที่ รวมทั้งการมีทัศนคติต่อองค์กร ที่ดี ต้องการอยู่ในองค์กรต่อไปถึงแม้จะมีองค์กรแห่งใหม่ที่น่าสนใจกว่า

ลักษณะความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

เชลดอน (Sheldon, 1971) พบว่า การสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์กรในพนักงานที่เป็นวิชาชีพมีความสัมพันธ์ กับประสบการณ์การทำงาน (Work Experience) และความเกี่ยวพันทางสังคมในองค์กร (Social Involvements)

บุคานัน (Buchanan, 1974:538) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กรซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร(Organizational Identification)
2. ความผูกพันในภาระของงานที่มีต่อองค์กร (Job Involvement)
3. ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร(Organizational Loyalty)

เมาเคย์, พอตเตอร์ และสตีลส์ (Mowday,Porter, and Steers (1979: 225) กล่าวถึง แนวคิดในการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเขาเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร หรือรู้สึกยอมรับเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร มีเจตคติที่ดี มีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพของการเป็นสมาชิกของ องค์กรเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อการดำเนินการด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้วยความสม่ำเสมอของพฤติกรรม มีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงหรือย้ายสถานที่ทำงานเนื่องจากการพิจารณาถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากหมดความเป็นสมาชิกขององค์การและความรู้สึกกลัวสูญเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับการลงทุนในการทำงานในองค์การ

3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษา ความเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นการที่สมาชิกแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ไม่ต้องการที่จะออกไปจากองค์การแม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิกขององค์การ พร้อมทั้งจะบอกว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การ

อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1997; 42-65) กล่าวถึง แนวคิดในการศึกษา ความยึดมั่นผูกพันต่อการแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านจิตใจสูงเพราะต้องการ (Want to) ที่จะอยู่กับองค์การ ซึ่งเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การในทางบวก พนักงานจะทุ่มเทความพยายามและเต็มใจที่จะทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านจิตใจ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (Person Characteristics) คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) คุณลักษณะองค์การ (Organizational Characteristics)

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันต่อการ โดยตระหนักถึงการลงทุนที่จะอยู่กับองค์การ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านการคงอยู่กับองค์การ จะรู้สึกว่าเป็นความจำเป็น (Need to) ที่ต้องอยู่กับองค์การ เนื่องจากต้องการ รักษาผลประโยชน์จากการทำงานที่ถือว่าเป็นการลงทุนกับองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านการคงอยู่กับองค์การ อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1997, 56-58) คือ

2.1 จำนวนหรือขนาดของสิ่งที่ลงทุนไปกับองค์การ (Investment) ได้แก่ อายุ (Age) ระยะเวลาที่อยู่ตำแหน่งงานปัจจุบัน (Tenure) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ความตั้งใจที่จะอยู่ในงาน (Intention to Stay)

2.2 การรับรู้การปราศจากทางเลือก (Perceived lack of Alternation)

3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความยึดมั่นผูกพันในองค์การโดยมีความรู้สึกภักดีต่อองค์การ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันใน

องค์การด้านบรรทัดฐานสูงจะมีความรู้ดีกว่าควรจะ (Ought to) อยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งเป็นทัศนคติที่เป็นทางบวกกับองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1997; 60-64) คือกระบวนการทางสังคม (Socialization Process) ได้แก่ ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน (Co-worker Commitment) การพึ่งพาองค์การ (Organizational Dependability) การบริหารการมีส่วนร่วม (Participation Management)

1.2 ความสำคัญและผลของความยึดมั่นผูกพันในองค์การ

ความยึดมั่นผูกพันในองค์การของผู้บริหาร เป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์การ เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์การ ให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น จำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารงานที่มีประสิทธิผล ถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึก รับผิดชอบและการอุทิศตน เพื่อเกื้อกูลให้องค์การอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้ (Buchanan , 1974) ความยึดมั่นผูกพันในองค์การสามารถทำนายอัตราเข้าออก (turnover) ของงานได้ดีกว่าความพึงพอใจและจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันหรือสถานที่ทำงาน จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่สภาพการณ์ชั่วคราวจะไม่มีผลกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์การ (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 อ้างถึงใน จุริย์ อุสาหะ, 2542) สตีเยอร์ (steer, 1977: 45-56) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในงาน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใดในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ในขณะที่เจตคติความยึดมั่นผูกพันในองค์การจะพัฒนาอย่างช้าๆ แต่มั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา และความยึดมั่นผูกพันในองค์การสามารถบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การได้ (schein, 1970; steers, 1975 cited in steers, 1977 : 47)

ผลของความยึดมั่นผูกพันในองค์การ คือทำให้เกิดความผูกพันต่องาน ความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ การทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ ศิวพรและคณะ (2548) กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์การเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งของพนักงาน หรือสมาชิกในองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ สามารถใช้เป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้ เช่น การขาดงาน การเปลี่ยนงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน วรรณดี (2540) กล่าวว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์การ จะมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) ระดับการศึกษา เพศ สถานภาพสมรส

2.1.1 อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) ด้านอายุตัวและอายุงาน สเตียร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะใช้เวลาในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เมื่ออายุตัวและอายุงานมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จากการศึกษาวิจัยของ เชลดอน (Sheldon, 1974) ถือว่าอายุเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ของสมาชิกในองค์กรเพราะว่า อายุเป็นตัวเชื่อมบุคคลให้อยู่กับองค์กร เมื่ออายุมากขึ้น โอกาสและทางเลือกในการทำงานลดลงการโยกย้ายไปสู่องค์กรอื่นๆลดลง เหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อทำงานนานขึ้นตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น การตัดสินใจโยกย้ายไปสู่องค์กรอื่นจะต้องมีสิ่งจูงใจมากพอและมั่นคง

2.1.2 ระดับการศึกษา สเตียร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า สมาชิกองค์กรที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าคนที่มีความรู้ระดับการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากบุคคลที่มีโอกาสศึกษาในระดับสูงจะมีประสบการณ์ชีวิตและมีข้อมูลต่างๆ ในการประกอบการตัดสินใจ และมีวุฒิการศึกษาเป็นข้อต่อรองมากกว่า และคนที่มีความรู้ระดับการศึกษาสูงจะมีคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์กรสูงกว่า ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถให้ได้หรือไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรตามที่คาดหวังไว้ก็จะผิดหวัง และจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรน้อยลง เช่นเดียวกับ กิสซัน กับ ดูริค (Glisson & Durick, 1988 cited in Allen & Meyer, 1997) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษายิ่งสูงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยิ่งน้อยลง อาจเนื่องมาจาก การที่มีการศึกษาสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสจะหางานใหม่ได้ง่าย จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรน้อย (Mottaz, 1986 cited in Allen & Meyer, 1997)

2.1.3 เพศ กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg & Baron, 1995 cited in Allen & Meyer, 1997) กล่าวว่า เพศหญิงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่องานน้อยกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงทำงานที่ระดับต่ำกว่า แต่ผู้หญิงที่เกี่ยวข้องกับงานระดับสูง ในการทำงานในองค์กร ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นตามไปด้วย สเตียร์ (Steers, 1984) กล่าวว่า เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อกลุ่มสูงกว่าเพศชาย และจากการศึกษาของ เฮร์บีเนียค กับ อลอตโต (Hrebiniak & Alotto, 1972) ในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านบทบาทในการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์และพยาบาลวิชาชีพ พบว่า เพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานน้อยกว่าเพศชาย จึงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศชาย

2.1.4 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีครอบครัวหรือคู่ครองแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมากกว่าคนโสด จากการศึกษาของ แมททิว และ ซาเจค (Mathieu and Zajac, 1990) พบว่าคนที่อยู่สถานภาพสมรสจะให้ความสำคัญกับครอบครัวมากกว่างาน

2.2 คุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงานเริ่มต้นศึกษาเป็นครั้งแรกในปี 1960 (Moorhead and Griffin, 1995) โดย เทอเนอร์ และ ลอเรนซ์ (Turner and Lawrence) โดยอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า คุณลักษณะของงานที่มีหลายองค์ประกอบ บางส่วนขององค์ประกอบของงานอาจจะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานได้

คุณลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อ ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรต่างกันลักษณะงานที่ดีเปรียบเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal motivation) ในการทำงานของบุคคลทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะเป็นเสมือนรางวัลที่ได้ให้กับตนเองแต่ถ้าหากผลงานไม่ดีบุคคลจะทุ่มเทความสามารถมากยิ่งขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพงานที่ดี (Heckman และ Oldham, 1980)

คุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) คือ ขนาดความมากน้อยของกิจกรรมต่างๆ หลายอย่างที่แตกต่างกัน หรือ ความท้าทายในงาน ที่จำเป็นจะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ และเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะ และความสามารถหลายอย่างประกอบกัน (Heckman และ Oldham, 1980 : 78) คุณลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวังและความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ บุคานัน (Buchanan, 1974) พบว่า ความหลากหลายของงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก เพราะความหลากหลายของงานจะเป็นคุณลักษณะงานที่ท้าทาย ซึ่งจะเป็เสมือนแรงกระตุ้นและสามารถจะส่งเสริมภาพพจน์ (self image) ของผู้ปฏิบัติงานได้ สามารถตอบสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2. เอกลักษณะงาน (Task identity) ที่มีความชัดเจน คือความมากน้อยของงานที่มีความจำเป็นต้องทำให้สำเร็จเป็นอันเดียวโดยรวม และที่ซึ่งสามารถแยกงานเหล่านั้นออกเป็นชิ้นๆ ได้ด้วย ทั้งนี้โดยสามารถที่จะทำงานจากขั้นต้นไปจนจบ โดยสามารถมองเห็นผลงานที่ทำการออกมาได้อย่างชัดเจนด้วย (Heckman และ Oldham, 1980 cite in Moorhead and Griffin, 1995)

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) คือ ความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตหรือการทำงานของคนอื่นๆ ในองค์กร หรือต่อสภาพแวดล้อมภายนอก (Heckman และ Oldham, 1980:79)

4. ความอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) คือ งานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้โดยใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะได้อย่างอิสระ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก (Heckman และ Oldham, 1980 : 79) ซึ่งถือได้ว่าความอิสระในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ออกมา และสามารถทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงาน จะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแก่สมาชิก (Morris and Sherman, 1981อ้างถึงในสะอาด วงศ์อนันต์, 2538)

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง งานที่สำเร็จแล้วหรือกำลังดำเนินอยู่นั้น มีการแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบข้อมูลโดยตรง และชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเป็นการเตือนให้ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาของ โสภา ทรัพย์มาอุดม (2533) พบว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นในองค์กร

2.3 ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในปัจจุบัน นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎีการจูงใจเป็นหลัก ในส่วนของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงขอใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพียง 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) และ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

2.3.1 ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)

แอบราฮัม มาสโลว์ (รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ; 2545) ได้กำหนดทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย โดยมองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งลำดับขั้นของความต้องการนี้ก็คือ “ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์” (Hierarchy of Needs) มีดังนี้คือ

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นต้องการชีพออยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องฝ่า

สิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ แล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใ้ซึ่งใจมนุษย์ได้ ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพอดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็เป็นความต้องการทางด้านร่างกายมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว และมนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด ก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้คือความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสังคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เราจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้มักจะนำไปเป็นรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นกลุ่มนี้และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem or Status Needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Need for self actualization or Self realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะประสบความสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนเองใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

2.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสองลักษณะ และก่อกำเนิดทฤษฎีว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยทั้งสองได้ดังนี้

ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูง ขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2) การได้รับการยอมรับนับถือหรือการยกย่อง (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งผลให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุเสร็จสิ้น

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่ต้องถูกตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หากผลงานสำเร็จบุคคลนั้นก็จะเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และมีความปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ชอบงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
- 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Supervisor, Peer) หมายถึง การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
- 3) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
- 4) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น
- 6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่นการที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่ตำแหน่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และเกิดความไม่พึงพอใจกับงานในที่แห่งใหม่
- 7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
- 8) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สิ่งที่เฮิร์ชเบิร์กได้พบในงานวิจัยของเขา ทำให้เขาได้ทัศนะในเรื่องของอิทธิพลที่แตกต่างกันชุดปัจจัยที่แตกต่างกันสองปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจแตกต่างกัน โดยเขาเสนอว่าควรมีแนวต่อเนื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ทำสองอัน แทนที่จะเป็นแนวต่อเนื่องเพียงอันเดียวเหมือนรูปแบบในอดีต นั่นคือแนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยตามเฮิร์ชเบิร์ก จะมีมิติหนึ่งของแนวต่อเนื่องจากความพึงพอใจ ไปจนถึงไม่พึงพอใจ ซึ่งมีติของแนวต่อเนื่องทั้งสองนี้จะเกี่ยวข้องกับชุดของปัจจัยที่แตกต่างกันสองชุด คือ ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และการจูงใจ (Motivation) ในขณะที่ปัจจัยค่าจูนจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และการขาดซึ่งการจูงใจ (Lack of Motivation) ซึ่งในการวิจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เขาพบว่า ปัจจัยค่าจูน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน การถูกคุกคาม และสภาพแวดล้อมในงาน ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีเพียงพอก็เพียงแต่จะทำให้คน

รู้สึกว่าจะไม่มีความไม่พึงพอใจ นั่นคือ ปัจจัยคำจูงจะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง ซึ่งสามารถเทียบเท่าได้กับความต้องการในขั้นต้นตามทฤษฎีความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ จะเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจโดยการจูงใจ ซึ่งสามารถเทียบเท่าได้กับความต้องการในขั้นสูงตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Esteem Needs and Self-Actualization Needs) แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใดๆก็ตาม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และค่านิยมของบุคคล ดังนั้นการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แนวคิดส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายกัน ผู้วิจัยจึงเลือกทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก ซึ่งเป็นแนวคิดที่นักวิชาการหลายๆท่านนำมาใช้ในการวิจัยทางการแพทย์ โดยตัดส่วนที่มีความซ้ำซ้อน กับตัวแปรคุณลักษณะงานออก โดยเลือกมาทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมบังคับบัญชา

3. ข้อมูลโรงพยาบาล และพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชันแนล ตั้งอยู่ใน ย่านธุรกิจ ของกรุงเทพมหานคร เปิดบริการเมื่อ 17 กันยายน 2523 เป็น โรงพยาบาลแห่ง แรกในเอเชียที่ได้ รับการรับรองคุณภาพระดับสากล ในการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาด 554 เตียง และเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์ บริหารงานโดยทีมบริหารจากนานาชาติ พร้อม แพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 900 ท่าน มีผู้ใช้บริการจำนวน 850,000 คนต่อปี เป็นผู้ใช้บริการชาว ต่างประเทศกว่า 300,000 คนต่อปี จาก 154 ประเทศทั่วโลกมีลานจอดรถสโตนอร์มาตรฐานสากลมีระบบอ็อกซิเจนและความปลอดภัยมาตรฐานสหรัฐอเมริกา มีระบบ ไมโครซอฟท์ อมัลกา (Microsoft amalgam) จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศทางการแพทย์ ระบบเน็ตเวิร์คไร้สาย(Wi-Fi)ทั่วทุกพื้นที่ในโรงพยาบาล

พันธกิจ

เราให้บริการทางการแพทย์รักษาพยาบาลอย่างเอื้ออาทรและได้มาตรฐานระดับโลก

หลักการปฏิบัติ

1. เป้าหมายหลักในการทำงานของเราคือทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
2. เรามุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และระบบสวัสดิการที่ดีต่อ พนักงานของเรา
3. เราปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง
4. เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนานวัตกรรมทางการบริการ และการแพทย์อย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพ
5. เราให้บริการแบบไทย แก่ผู้ป่วยทุกชาติ ภาษา และวัฒนธรรมอย่าง เท่าเทียมกัน
6. เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการทุกขั้นตอนให้ได้มาตรฐานระดับโลก
7. เราปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความซื่อสัตย์ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและคงไว้ซึ่งจริยธรรม
8. เราทำงานร่วมกันเป็นทีมและแลกเปลี่ยนสิ่งที่เรียนรู้แก่กันและกัน
9. เราปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของชาติ
10. เราให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

นโยบายสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลมีความมุ่งมั่นที่จะอนุรักษ์พลังงาน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเราให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยและสุขอนามัยขององค์กรและชุมชน

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1. โรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) ตามมาตรฐานการรับรองของสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องในปี 2548 และ 2551
2. โรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทย ที่ได้รับการประกาศรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation - HA)
3. โรงพยาบาลแรกนอกสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) สำหรับมาตรฐานการรักษาพยาบาลเฉพาะโรคพร้อมกัน คือ “โรคหลอดเลือดสมองตีบ” และ “โรคกล้ามเนื้อหัวใจตายอย่างเฉียบพลัน”

4. โรงพยาบาลแห่งแรกของไทย ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมประเภทสถานพยาบาลที่ส่งเสริม สนับสนุน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากการประกาศรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 7 ประจำปี 2551 จัดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

5. บริษัทอันดับ 4 จาก 10 บริษัทชั้นนำของไทยในภาพรวม จากผลสำรวจผู้อ่านหนังสือพิมพ์วอลล์สตรีท เจอร์นัล เอเชีย (WSAJ) ปี 2551 และบริษัทอันดับ 1 ในด้านคุณภาพสินค้าและบริการ สำหรับการรักษายาบาลผู้ป่วยต่างชาติ

6. ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองในระดับนานาชาติ ISO 15189

คุณลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพระดับ 1, 2, 3 และ 4 การเลื่อนระดับแต่ละระดับ พยาบาลจะต้องผ่านการทดสอบทักษะและความชำนาญตาม Competency Checklist ของแต่ละระดับที่ต้องการจะเลื่อนขั้น ร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา โดยพยาบาลในแต่ละระดับจะมีคุณสมบัติเหมือนกัน แตกต่างกันที่คุณสมบัติ หน้าที่และความรับผิดชอบ สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยขอเสนอเพียง 2 ระดับ เท่านั้น เพื่อให้เห็นถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน

พยาบาลวิชาชีพระดับ 1

คุณวุฒิ

1. ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์
2. มีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล และผดุงครรภ์ชั้น 1
3. เป็นสมาชิกสภาการพยาบาล

คุณสมบัติ

1. สามารถพูดและเขียนภาษาไทยได้ดีและสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร
2. สามารถติดต่อประสานงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ดี
3. สามารถทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในโรงพยาบาล
4. สามารถนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการดูแลให้การพยาบาล

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ปฏิบัติงานการพยาบาลเพื่อให้ได้คุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานการพยาบาล โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจรวมทั้งให้การพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพโดยประสานงานและร่วมมือกับ บุคลากรในสาขาวิชาชีพและครอบครัวผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแล และการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง
2. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาลให้กับทีมงาน พยาบาลในการประเมินวางแผนดูแลผู้ป่วยโดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลต่อเนื่อง
3. บริหารยาได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เข้าใจถึง Action และผลข้างเคียงของยา และวิธีการจัดเตรียม เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้องตามแผนการรักษาของแพทย์
4. ดูแลรับผิดชอบอุปกรณ์การพยาบาลและเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถสื่อสารและประสานงานกับแพทย์ พยาบาล หรือผู้มารับบริการ พนักงานอื่นๆ เพื่อให้การรักษาและการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน
7. มีส่วนร่วมในการประชุมพนักงาน เพื่อปรึกษาหารือหรือพิจารณาแก้ไขปัญหา ต่างๆ ร่วมกับสมาชิกในทีม
8. ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับการทำงาน นโยบายและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลและแผนก/ฝ่าย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติ
9. เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาล แผนก/ฝ่ายเพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม
10. มีทักษะและความชำนาญงานตาม Competency Checklist

พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 4

คุณสมบัติ

1. ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์
2. มีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล และผดุงครรภ์ชั้น 1
3. เป็นสมาชิกสภาการพยาบาล

คุณสมบัติ

1. มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในพยาบาลระดับ 3

2. สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีและสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอควร
3. มีทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี
4. มีบุคลิก และภาวะผู้นำ มีความรู้และทักษะการบริหารจัดการเป็นอย่างดี
5. มีความรู้และทักษะในการสอนงาน การให้คำปรึกษา
6. มีความรู้และเข้าใจมาตรฐานการพยาบาล และการพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาลเป็นอย่างดี
7. รอบรู้ในวิทยาการที่เกี่ยวข้องกับบริการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบ
8. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ค่อนข้างดี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ปฏิบัติงานการพยาบาลเพื่อให้ได้คุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานการพยาบาลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
2. สามารถให้การพยาบาลที่มีปัญหาซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล ให้กับทีมงานพยาบาล
4. บริหารจัดการให้มีการใช้ทรัพยากรที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม
5. ส่งเสริม กระตุ้นให้ทีมพยาบาลมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
6. ร่วมมือกับผู้จัดการแผนกในการสร้างมาตรฐานการพยาบาลในการ ปฏิบัติงานและการประเมินคุณภาพการพยาบาล
7. ประสานงานและร่วมมือกับบุคลากร ในสหสาขาวิชาชีพและครอบครัวผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลและการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง
8. มุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและคุณภาพบริการพยาบาลในงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
9. เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล แผนก/ฝ่าย เพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม
10. ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับการทำงาน นโยบายและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลและแผนก/ฝ่าย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล / ฝ่ายและแผนก
11. ให้คำปรึกษาแก่ทีมงานในการวางแผนดูแลผู้ป่วยโดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลต่อเนื่อง

12. ร่วมมือและปรึกษากับผู้จัดการแผนกในการควบคุมเทคนิคการให้การ พยาบาลในหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการพยาบาลที่กำหนดไว้

13. มีส่วนร่วมกับผู้จัดการแผนกและผู้บริหารทางการพยาบาลในการตั้งเป้าหมายวางแผน และดำเนินนโยบายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

14. มีส่วนร่วมกับผู้จัดการแผนกและผู้บริหารทางการพยาบาลในการประเมิน และค้นคว้าการปฏิบัติการพยาบาลในคลินิกที่ต้องพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลง

15. ร่วมมือกับผู้จัดการแผนกในการจัดการรายรับและรายจ่ายของแผนกเป็นไป ตามแผนงบประมาณ

16. ช่วยผู้จัดการแผนกในการจัดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ให้ขึ้นปฏิบัติงานตามภาระงานใน ช่วงเวลาที่กำหนดและสอดคล้องกับการบริการของแผนก

17. มีทักษะและความชำนาญงานตาม Competency Checklist

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กรนั้น พบว่ามีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรดังต่อไปนี้

เชลดอน (Sheldon, 1971 : 143-150) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กรพบว่าตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (Person Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ ตำแหน่ง และ ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความเกี่ยวพันในสังคม (social involvements) กับเพื่อนร่วมงาน จะมีส่วนช่วยเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

เฮอริบเนียน กับ อลอตโต (Hrebiniak & Alotto, 1972:555 cite in March & Mannari, 1977:58) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของครูและพยาบาล โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรที่เกี่ยวกับบทบาท พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส และ ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่ ความเครียดในบทบาท (Role Tension) ประสบการณ์การทำงาน

บุคานัน (Buchanan, 1974:533-546) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของผู้จัดการของธุรกิจเอกชนและรัฐบาล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ ประสบการณ์ในองค์กร (Organizational Experience) ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร (Years of Organizational Service) บทบาทในสังคม (Social Interaction) ความสำเร็จในงาน (Job Achievement) ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Advancement)

เมาเดย์ (Mowday, 1982:224-247) ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (Person Characteristics) ลักษณะโครงสร้างขององค์กร (Organizational Characteristics) คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) และประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)

สตีลส์ (Steers, 1977) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กร โดยการสร้างแบบจำลอง (Preliminary Model) โดยมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยนำเข้า (Antecedents of Organizational Commitment) และผลลัพธ์ของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Outcomes of Commitment) โดยปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (Person Characteristics) คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) และประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)

อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1997:42) ได้เสนอองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็น 3 แบบ คือ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) และความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) โดยมีปัจจัยนำเข้าความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ซึ่งถือเป็นความผูกพัน (Commitment) ที่ดีที่สุด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (Person Characteristics) ลักษณะโครงสร้างขององค์กร (Organizational Characteristics) ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience) โดยสาระสำคัญที่ถูกกล่าวถึง การสนับสนุนและความเป็นธรรมในองค์กร (Supportiveness Fairness) และความสำคัญกับความสามารถของบุคคล (Personal Importance and Competence)

แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 193 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานวิชาชีพพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประภา ทองวัฒนา (2542) ศึกษาถึง ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ในจังหวัดชัยนาท พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่ง ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่โอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความรู้สึกที่ว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร

วณิพันธ์ ฉัตรเนตร (2545) ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท เจ เอส แอล จำกัด พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกับความผูกพันในองค์การคือความมีอิสระและความท้าทายในงาน ลักษณะงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความเข้าใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ชนนันท์ ทะสุใจ (2547) ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักสาลยุดิธรรมประจำภาค 5 พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การจากมากไปหาน้อย การมีส่วนร่วมในการบริหาร การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความรู้สึกที่ว่าตนมีความสำคัญกับองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในงาน และโอกาสที่จะได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

ลำราญ บุญรักษา (2539) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่าลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีความหลากหลาย และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญกับองค์การเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์การ

วรรณดี ชูกาล (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการมีพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันกับองค์การของอาจารย์พยาบาล เนื่องจาก การที่ผู้บริหารใช้พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการกระตุ้น และยกระดับแรงจูงใจของอาจารย์พยาบาลเป็นการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ และเอลเดอร์เฟอร์ (Maslow and Alderfer cited in Bass, 1985) เป็นการทำให้อาจารย์พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงาน และหน่วยงานเป็นผลให้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น และการใช้พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทำให้อาจารย์พยาบาลสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะความสามารถที่มีอยู่มีผลทำให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันกับองค์การ

ชุดิมา สุวรรณประทีป (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ส่วนระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

นิยม สี่สุวรรณ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่นำไปสู่ความไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรสคู่ ประสบการณ์ในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมที่นำไปสู่ความไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

พันโทหญิง ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์กร กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ขนาด (จำนวนบุคลากร) ภาวะผู้นำ ระดับเงินเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพ โอกาสได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ณัฏฐา ลิ้มรัตน์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรมของกลุ่มการพยาบาล คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรมของกลุ่มการพยาบาล คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

รัมภาพรณ ประมวลทรัพย์ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของอัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer 1993) มาเป็นต้นแบบในการศึกษาและการวัดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ตัวแปรอิสระส่งผลกับความยึดมั่นผูกพันในในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย (Study Design)

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (correlation studies) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับ ความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การ และศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย ความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Population and Sample)

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลเป็นพนักงานประจำ (Full time) สังกัดฝ่ายการพยาบาล ทำงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 687 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เดือน มีนาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรโดย

1. จากการสำรวจจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 687 คน (มีนาคม 2552)
2. หน่วยการวิเคราะห์ข้อมูล (Unit of Analysis) คือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
3. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล สังกัดฝ่ายการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คำนวณจากสูตรของ รอสเนอร์ (Rosner, 2000: 463)

การคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{n^*}{1-r^2} \\ \text{เมื่อ } n^* &= \left| \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(Z_0)^2} \right| + 3 \\ Z_0 &= \frac{\frac{1}{2} \ln(1+r)}{1-r} \end{aligned}$$

ค่า Correlation coefficient (r) ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ค่า correlation coefficient ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.32, ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 จากผลการวิจัยของ ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล (2544)

α	=	error type I, (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)
$Z_{\alpha/2}$	=	1.96 เมื่อ $\alpha/2$ = 0.025
β	=	error type II, (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)
Z_β	=	1.64 เมื่อ β = 0.05
n	=	sample size

คำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้;

$$\begin{aligned}
 Z_0 &= \frac{\frac{1}{2} \ln (1 + 0.32)}{1 - 0.32} = 0.204 \\
 n^* &= \left\lceil \frac{(1.96 + 1.64)^2}{(0.204)^2} \right\rceil + 3 = 314.4 \\
 n &= \frac{314.4}{1 - (0.32)^2} = 350.26 = 350 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่าง 15 %
จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 402 คน

การสุ่มตัวอย่าง

● การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่แทนที่ (Sampling without replacement)

ตาราง 1 จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้สำหรับการวิจัยตามกลุ่มงานการพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาล	กลุ่มตัวอย่าง
ห้องผ่าตัด	34
หอผู้ป่วยวิกฤต	60
ผู้ป่วยนอก	111
แผนกสูติกรรม	35
อายุรกรรม - ศัลยกรรม	122
แผนกกุมาร	40
รวม	402

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน โดยปรับปรุงจาก แนวคิดของ แฮคแมน และ โอลแฮม (Heckman and Oldham, 1980) ทั้งหมด 15 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|-------------|---------------------|
| 1. ความหลากหลายของงาน | จำนวน 3 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 1-3 |
| 2. เอกลักษณะของงาน | จำนวน 3 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 4-6 |
| 3. ความสำคัญของงาน | จำนวน 3 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 7-9 |
| 4. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน | จำนวน 3 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 10-12 |
| 5. ผลตอบกลับของงาน | จำนวน 3 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 13-15 |

ลักษณะของคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งประยุกต์วิธีการสร้างของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ให้ผู้ตอบเลือกได้ 5 ระดับ โดยมีการให้คำคะแนนและความหมาย ดังนี้

- | | | |
|------------------------|---------|--|
| 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความโดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ |
| 4 เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่ข้อโต้แย้งบางส่วน |
| 3 ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย |
| 2 ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ |
| 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ ทั้งหมด |

การแปรผลคะแนน

แบ่งระดับคุณลักษณะงานจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม เป็น 3 ระดับ โดยคำนวณความกว้างของแต่ละระดับ โดยใช้หลักการแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการ}}$$

$$\text{ช่วงคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะงาน} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 2.33	คุณลักษณะงานในระดับต่ำ
2.34 - 3.66	คุณลักษณะงานในระดับปานกลาง
3.67 - 5.00	คุณลักษณะงานในระดับสูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน โดยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดของ
เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg et. al, (1959) ทั้งหมด 32 ข้อ ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 1-4
2. การยอมรับนับถือ	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 5-8
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 9-12
4. ค่าจ้างและสวัสดิการ	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 13-16
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 17-20
6. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 21-24
7. ความมั่นคงในงาน	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 25-28
8. การควบคุมบังคับบัญชา	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ ข้อ 29-32

ลักษณะของคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งประยุกต์วิธีการสร้างของลิเคิร์ต
(Likert's Scale) 5 ระดับ โดยมีการให้ค่าคะแนน และการให้ความหมาย ดังนี้

5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความโดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ
4 เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่ข้อโต้แย้งบางส่วน
3 ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
2 ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ
1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ ทั้งหมด

การแปรผลคะแนน

แบ่งระดับความพึงพอใจในงานจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม เป็น 3 ระดับ โดย
คำนวณความกว้างของแต่ละระดับ โดยใช้หลักการแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการ}}$$

$$\text{ช่วงคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 2.33	ความพึงพอใจในงานงานในระดับต่ำ
2.34 - 3.66	ความพึงพอใจในงานงานในระดับปานกลาง
3.67 - 5.00	ความพึงพอใจในงานงานในระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (The Organizational Commitment Questionnaires (OCQ)) โดยใช้แนวคิดของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ซึ่งวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและทางลบทั้งหมด 18 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|---|-------|------------------|
| 1. ด้านจิตใจ (Affective Commitment) | 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 1-6 |
| 2. ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) | 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 7-12 |
| 3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) | 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 13-18 |

ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งประยุกต์วิธีการสร้างของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ โดยมีการให้ค่าคะแนนและการให้ความหมาย ดังนี้

- | | | |
|------------------------|---------|--|
| 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความโดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ |
| 4 เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่ข้อโต้แย้งบางส่วน |
| 3 ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย |
| 2 ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ |
| 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆทั้งหมด |

เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ข้อคำถามทางบวก 5 คะแนน	คำถามทางลบ 1 คะแนน
เห็นด้วย	ข้อคำถามทางบวก 4 คะแนน	คำถามทางลบ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ข้อคำถามทางบวก 3 คะแนน	คำถามทางลบ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ข้อคำถามทางบวก 2 คะแนน	คำถามทางลบ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ข้อคำถามทางบวก 1 คะแนน	คำถามทางลบ 5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

แบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย เป็น 3 ระดับ โดยคำนวณความกว้างของแต่ละระดับ โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการ}}$$

$$\text{ช่วงคะแนนของความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การ} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 2.33	ความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การอยู่ในระดับต่ำ
2.34 - 3.66	ความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
3.67 - 5.00	ความเชื่อมั่นผูกพันในองค์การอยู่ในระดับสูง

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา การใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม เมื่อตรวจสอบทั้ง 3 ท่านแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) โดยทดลองใช้ที่ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในฝ่ายการพยาบาลผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก จำนวน 30 ราย แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) ที่ต้องการคือ ตั้งแต่ 0.70 (สุชาติ, 2550:284-285) กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูงหากค่าอัลฟามีค่า 0.50-0.65 กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ปานกลาง ถ้าต่ำกว่า 0.50 ถือว่าเชื่อถือได้น้อย

ตาราง 2 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

เครื่องมือ	จำนวน (ข้อคำถาม)	ค่าความเชื่อมั่น	
		ทดสอบเครื่องมือ	เก็บจริง
1. คุณลักษณะงาน	15	0.874	0.926
2. ความพึงพอใจในงาน	32	0.934	0.954
3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	18	0.923	0.879

5. การพิจารณาจริยธรรมการวิจัย (Ethical Consideration)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นขอจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหิดล
2. ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล โดยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหิดล ต่อประธานคณะกรรมการพิจารณาการวิจัยประจำ สถาบันโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล และ ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
3. ผู้วิจัยแนบเอกสารใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของการวิจัยและสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย ในการอยู่ร่วมในการวิจัยหรือออกจากกรวิจัยได้โดยไม่บังคับ
4. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยไว้ว่าเป็นความลับ และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมการวิจัย และป้องกันการเกิดผลกระทบทางลบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและความรู้สึกของผู้บริหารโรงพยาบาล

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล ถึงประธานคณะกรรมการพิจารณาการวิจัย ประจำสถาบันโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล

2. ผู้วิจัยเข้าพบผู้อำนวยการ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

3. ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. ส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่างๆ พร้อมแนบใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลสำหรับประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของการวิจัยและสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้าร่วมโครงการวิจัย และขอรับคืนภายใน 2 สัปดาห์ โดยใส่ซองปิดผนึก การเก็บรักษาข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยไว้อย่างเป็นความลับ โดยรวบรวมส่งคืนมายังฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล โดยมีการติดตามเป็นระยะ เริ่มติดตามเมื่อสิ้นสุดเมื่อสัปดาห์ที่ 1 ,สัปดาห์ที่ 2 ,สัปดาห์ที่ 3 และ 4 ในกรณีที่แบบสอบถามยังได้ไม่ครบ

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติต่อไป

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้สถิติแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

1.2 วิเคราะห์ระดับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ใช้ สถิติ ไค-สแควร์ (chi-square) เนื่องจากกฎของไค-สแควร์ ค่าความคาดหวังต่ำกว่า 5 ควรมีไม่เกิน 20 % ของตาราง Crosstab จึงต้องลดระดับของ สถานภาพสมรสลงเหลือ 2 Column

2.2 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ สถิติ

สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการแปลความหมายความสัมพันธ์ตามแนวคิดของอีลิฟสัน (Elifso, 1990 : 208) ดังนี้

ไม่มีความสัมพันธ์กัน	เมื่อ $r = 0$
มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เมื่อ $r = \pm 0.01 - \pm 0.30$
มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	เมื่อ $r = \pm 0.31 - \pm 0.70$
มีความสัมพันธ์ในระดับสูง	เมื่อ $r = \pm 0.71 - \pm 0.99$
มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์	เมื่อ $r = \pm 1$

2.3 วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน โดยใช้สถิติสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ทำเป็นตัวแปรหุ่น (dummy variable) ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล

2.4 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ $\alpha 0.05$

สรุปในบทที่ 3 ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเป็น Explanatory research กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล สังกัดฝ่ายการพยาบาล จำนวน 402 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยที่ได้จะนำเสนอต่อไปในบทที่ 4

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพสังกัดฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 402 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2552 ได้รับแบบสอบถามคืน 378 ชุด(ร้อยละ 94) แบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 354 ชุด (ร้อยละ 88) ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

ส่วนที่ 2 ระดับคุณลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

ส่วนที่ 4 ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

ส่วนที่ 6 การทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพจากปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน

รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อย 46.6 และกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดมี 2 กลุ่มอายุ คือ กลุ่มอายุ 35-39 และ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.8 โดยมีอายุเฉลี่ย 29.6 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 98.3 อยู่ในสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 79.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 23.7 น้อยที่สุด 16 ปีขึ้นไปร้อยละ 4.58 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5.26 ปี แผนกอายุรกรรม และศัลยกรรมตอบแบบสอบถามมากที่สุด ร้อยละ 28.8 แผนกห้องผ่าตัดน้อยที่สุด ร้อยละ 8.8 รายได้ 23,000- 31,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 54.2 รายได้ตั้งแต่ 41,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 2.8 รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 354)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	348	98.3
ชาย	6	1.7
อายุ (ปี)		
20-24	44	12.4
25-29	165	46.6
30-34	97	27.4
35-39	24	6.8
40 ขึ้นไป	24	6.8
Mean = 29.57 S.D = 5.369 Min = 21 Max = 52		
สถานภาพสมรส		
โสด	280	79.1
สมรส	71	20.1
หม้ายหรือหย่า	3	0.8

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 354)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน รพ. บำรุงราษฎร์ฯ (ปี)		
1-5	231	65.3
6-10	84	23.7
11-15	23	6.5
16 ขึ้นไป	16	4.5
Mean = 5.26 S.D = 4.672 Min = 1 Max = 25		
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	332	93.8
ปริญญาโท	22	6.2
หอผู้ป่วย		
สูตินรีเวช	30	8.5
กุมารเวช	32	9.0
อายุรกรรม-ศัลยกรรม	102	28.8
หอผู้ป่วยวิกฤต	60	16.9
หอผู้ป่วยนอก	99	28.0
ห้องผ่าตัด	31	8.8
รายได้สุทธิ / เดือน (บาท)		
น้อยกว่า 23,000	111	31.4
23,000 – 31,999	192	54.2
32,000 - 40,999	41	11.6
ตั้งแต่ 41,000 ขึ้นไป	10	2.8
Mean = 26,196.78 S.D = 6,792.14 Min = 14,000 Max = 50,000		

ส่วนที่ 2 ระดับคุณลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม (Mean = 4.06) และรายด้านอยู่ในระดับสูง ในรายด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และในรายด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 รายละเอียดดังตาราง 4 ในรายข้อพบว่า ในหมวดของการรับรู้ความสำคัญของงาน (ขณะที่ท่านให้การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก) ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.64) และในหมวดการรับรู้ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน) ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Mean = 3.71) รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณลักษณะงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n = 354)

คุณลักษณะงาน	Mean	SD	ระดับ
คุณลักษณะงานโดยรวม	4.06	0.51	สูง
ด้านความหลากหลายของงาน	4.07	0.56	สูง
ด้านเอกลักษณ์ของงาน	4.27	0.62	สูง
ด้านความสำคัญของงาน	4.37	0.59	สูง
ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน	3.77	0.69	สูง
ด้านผลตอบแทนของงาน	3.83	0.63	สูง

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายข้อ (n = 354)

คุณลักษณะงาน	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ความหลากหลายของงาน						
1.มีนโยบายแจ้งขั้นตอนในการ ทำงานที่ชัดเจน	1 (0.3)	7 (2.0)	54 (15.3)	214 (60.4)	78 (22.0)	4.2 (0.69)
2.ใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ เฉพาะทางในการแก้ปัญหาให้กับ ผู้รับบริการ	3 (0.8)	4 (1.1)	24 (6.8)	191 (54.0)	132 (37.3)	4.26 (0.70)
3.ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ	1 (0.3)	9 (2.5)	61 (17.2)	220 (62.2)	63 (17.8)	3.95 (0.69)
เอกลักษณ์ของงาน						
4.ใช้ทักษะทางการพยาบาล ในการ แนะนำ ให้คำปรึกษา	2 (0.6)	6 (1.7)	25 (7.0)	194 (54.8)	127 (35.9)	4.24 (0.70)
5.ใช้กระบวนการพยาบาลเป็น แนวทางในการให้การพยาบาล	2 (0.6)	4 (1.1)	30 (8.5)	200 (56.5)	118 (33.3)	4.21 (0.69)
6.ให้การพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์ รวม และไม่เลือกปฏิบัติ	4 (1.1)	5 (1.4)	16 (4.5)	162 (45.8)	167 (47.2)	4.36 (0.74)
ความสำคัญของงาน						
7.การดูแลผู้รับบริการ ต้องปรึกษา และวางแผนร่วมกันเสมอๆในการ ให้การดูแลผู้ป่วย	2 (0.6)	9 (2.5)	52 (14.7)	217 (61.3)	74 (20.9)	3.99 (0.71)
8.การรักษาข้อมูลทางการแพทย์ของ ผู้ป่วย ถือเป็นสิ่งสำคัญในการ ปฏิบัติงาน	3 (0.8)	4 (1.1)	14 (4.0)	136 (38.4)	197 (55.6)	4.47 (0.71)
9.คำนึงถึงชีวิตและความปลอดภัย ของผู้ป่วยเป็นหลัก	5 (1.4)	2 (0.6)	8 (2.3)	86 (24.3)	253 (71.4)	4.64 (0.69)

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายข้อ (n = 354) (ต่อ)

คุณลักษณะงาน	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ความอิสระในการปฏิบัติงาน						
10.มีอำนาจในการตัดสินใจในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่าง ชัดเจน	5 (1.4)	19 (5.4)	97 (27.4)	185 (52.3)	48 (13.5)	3.71 (0.82)
11.หัวหน้าให้อิสระการทำงาน เปิด โอกาสให้วางแผนการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่ต้นจนจบ	4 (1.1)	16 (4.5)	75 (21.2)	201 (56.8)	58 (16.4)	3.83 (0.79)
12.โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้แสดง ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงขั้นตอน การทำงาน	5 (1.4)	19 (5.4)	86 (24.3)	181 (51.1)	63 (17.8)	3.79 (0.85)
ผลตอบกลับของงาน						
13.การแจ้งให้ทราบถึงผลการ ปฏิบัติงานเสมอไม่ว่างานนั้นจะ สำเร็จหรือผิดพลาด	4 (1.1)	7 (2.0)	102 (28.8)	190 (53.7)	51 (14.4)	3.78 (0.75)
14.ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลการ ปฏิบัติงานของตนเองและหน่วยงาน เสมอ	1 (0.3)	11 (3.1)	89 (25.2)	209 (59.0)	44 (12.4)	3.80 (0.70)
15.เกณฑ์การประเมินผลการ ปฏิบัติงานถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน	1 (0.3)	9 (2.5)	75 (21.2)	211 (59.6)	58 (16.4)	3.89 (0.70)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.61) ในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Mean = 3.76) การยอมรับนับถือ (Mean = 3.61) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 3.72) สภาพแวดล้อมในงาน (Mean = 3.92) ความมั่นคงในงาน (Mean = 3.68) การควบคุมบังคับบัญชา (Mean = 3.60) ยกเว้นในด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.37 และ 3.23 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตาราง 6 จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในรายด้านได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่าความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของรายข้อ พบว่าคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ยกเว้นในรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอของหัวหน้างาน ซึ่งอยู่ในหมวด การควบคุมบังคับบัญชา และในรายข้อของความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างสวัสดิการ พบว่าคะแนนอยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อรายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n = 354)

ความพึงพอใจในงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.61	0.504	สูง
ด้านความสำเร็จของงาน	3.76	0.515	สูง
ด้านการยอมรับนับถือ	3.61	0.576	สูง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.37	0.661	ปานกลาง
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.23	0.788	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	3.72	0.629	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในงาน	3.92	0.609	สูง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.68	0.673	สูง
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	3.60	0.783	สูง

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายชื่อ (n = 354)

ความพึงพอใจในงาน	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ความสำเร็จของงาน						
1.ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	-	5 (1.4)	68 (19.2)	238 (67.2)	43 (12.2)	3.90 (0.601)
2.พึงพอใจในผลงานในรอบปีที่ผ่านมา	-	7 (2.0)	83 (23.4)	223 (63.0)	41 (11.6)	3.84 (0.637)
3.ปฏิบัติงานที่ได้สำเร็จเกินเป้าหมายที่กำหนด	-	12 (3.4)	140 (39.5)	185 (52.0)	17 (4.8)	3.58 (0.639)
4.แก้ปัญหาในงานได้เป็นอย่างดี	-	4 (1.1)	117 (33.1)	212 (59.9)	21 (5.9)	3.71 (0.591)
การยอมรับนับถือ						
5.ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน	1 (0.3)	12 (3.4)	124 (35.0)	186 (52.5)	31 (8.8)	3.66 (0.697)
6.ได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน	-	4 (1.1)	104 (29.4)	221 (62.4)	25 (7.1)	3.75 (0.592)
7.ได้รับการยอมรับในการตัดสินใจ	-	15 (4.2)	144 (40.7)	173 (48.9)	22 (6.2)	3.57 (0.675)
8.ได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	2 (0.6)	37 (10.5)	138 (39.0)	157 (44.3)	20 (5.6)	3.44 (0.777)

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายข้อ (n = 354) (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ความก้าวหน้าในงาน						
9.โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง	12 (3.4)	31 (8.7)	184 (52.0)	115 (32.5)	12 (3.4)	3.24 (0.793)
10.ได้นำเสนอผลงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะ	4 (1.1)	25 (7.1)	149 (42.1)	154 (43.5)	22 (6.2)	3.47 (0.764)
11.โรงพยาบาลให้โอกาสในการแสดงความสามารถ	4 (1.1)	29 (8.2)	140 (39.5)	160 (45.2)	21 (6.0)	3.47 (0.775)
12.ผลงานได้รับความสนใจ	3 (0.8)	35 (10.0)	187 (52.8)	113 (31.9)	16 (4.5)	3.29 (0.740)
ค่าจ้างและสวัสดิการ						
13.เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	17 (4.8)	45 (12.7)	151 (42.6)	128 (36.2)	13 (3.7)	3.21 (0.886)
14.พึงพอใจในค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน	22 (6.2)	76 (21.5)	132 (37.3)	110 (31.0)	14 (4.0)	3.05 (0.966)
15.พึงพอใจกับสวัสดิการที่ท่านได้รับ	5 (1.4)	37 (10.4)	114 (32.2)	162 (45.8)	36 (10.2)	3.53 (0.865)
16.เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับเพียงพอสำหรับการใช้จ่าย	29 (8.2)	45 (12.7)	141 (39.8)	125 (35.3)	14 (4.0)	3.14 (0.974)

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายข้อ (n = 354) (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน						
17.มีความรักใคร่กลมเกลียว กันดี	2 (0.6)	21 (5.9)	102 (28.8)	188 (53.1)	41 (11.6)	3.69 (0.774)
18.ทำงานด้วยกันอย่างราบรื่น	1 (0.3)	18 (5.1)	85 (24.0)	212 (59.9)	38 (10.7)	3.76 (0.720)
19.ปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับ เพื่อนร่วมงานได้	6 (1.7)	22 (6.2)	100 (28.3)	193 (54.5)	33 (9.3)	3.64 (0.804)
20.ได้รับความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงาน	- (0.0)	14 (4.0)	76 (21.5)	232 (65.5)	32 (9.0)	3.80 (0.650)
สภาพแวดล้อมในงาน						
21.มาตรฐานความปลอดภัยใน การทำงานชัดเจน	1 (0.3)	5 (1.4)	29 (8.2)	196 (55.4)	123 (34.7)	4.23 (0.678)
22.สภาพแวดล้อมส่งเสริมการ ทำงานได้ดี	3 (0.8)	15 (4.2)	74 (21.0)	200 (56.5)	62 (17.5)	3.86 (0.782)
23.สถานที่ทำงานมีส่วนช่วย ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	1 (0.3)	11 (3.1)	66 (18.6)	208 (58.8)	68 (19.2)	3.94 (0.725)
24.อุปกรณ์ในการทำงานมี เพียงพอ	4 (1.1)	28 (7.9)	94 (26.6)	187 (52.8)	41 (11.6)	3.66 (0.827)

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายข้อ (n = 354) (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	
	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมั่นคงในงาน						
25.สามารถทำงานที่ โรงพยาบาลนี้ได้ตลอดชีวิต	21 (5.9)	42 (11.9)	138 (39.0)	119 (33.6)	34 (9.6)	3.29 (0.997)
26.พึงพอใจกับตำแหน่งที่ท่าน ได้รับ	3 (0.9)	26 (7.3)	117 (33.1)	175 (49.4)	33 (9.3)	3.59 (0.792)
27.ตำแหน่งงานที่ทำอยู่มั่นคง	5 (1.4)	26 (7.3)	109 (30.8)	177 (50.0)	37 (10.5)	3.61 (0.825)
28.โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและ ได้รับความนิยม	2 (0.6)	4 (1.1)	40 (11.3)	175 (49.4)	133 (37.6)	4.22 (0.732)
การควบคุมบังคับบัญชา						
29.หัวหน้างานให้คำแนะนำใน การทำงาน	-	17 (4.8)	89 (25.1)	188 (53.1)	60 (17.0)	3.82 (0.764)
30.ได้รับโอกาส เสนอความ คิดเห็น หรือชี้แจง อย่างเต็มที่	6 (1.7)	18 (5.1)	99 (28.0)	182 (51.4)	49 (13.8)	3.71 (0.830)
31.หัวหน้างานมีความยุติธรรม	19 (5.4)	23 (6.5)	104 (29.4)	176 (49.7)	32 (9.0)	3.51 (0.941)
32.หัวหน้าคือคนที่สามารถช่วย แก้ปัญหา	19 (5.4)	45 (12.7)	111 (31.4)	140 (39.5)	39 (11.0)	3.38 (1.018)

ส่วนที่ 4 ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ทั้งโดยรวม (Mean = 3.33) และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน (Mean = 3.21, 3.23 และ 3.55 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตาราง 8 ค่าเฉลี่ยในรายชื่อของความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดอยู่ในด้านจิตใจ (Mean = 3.68) ด้านที่น้อยที่สุดอยู่ในด้านบรรทัดฐาน (Mean = 2.84) รายละเอียดดังตาราง 9 ในส่วนคะแนนรวมรายชื่อการให้ความเห็นของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3 คือไม่แน่ใจ รองลงมาเป็นระดับ 4 เห็นด้วย รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์การโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n = 354)

ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ	Mean	S.D.	ระดับ
ความยึดมั่นผูกพันในองค์การโดยรวม	3.33	0.54	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	3.55	0.67	ปานกลาง
ด้านการคงอยู่	3.23	0.63	ปานกลาง
ด้านบรรทัดฐาน	3.21	0.69	ปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
รายชื่อ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล (n = 354)

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านจิตใจ			
มีความสุขที่ทำงานโรงพยาบาลนี้	3.68	0.77	สูง
ปัญหาของโรงพยาบาลคือปัญหาท่าน	3.58	0.77	ปานกลาง
โรงพยาบาลนี้เป็นครอบครัวของท่าน	3.36	1.02	ปานกลาง
รู้สึกผูกพันกับ โรงพยาบาลนี้	3.54	1.00	ปานกลาง
โรงพยาบาลมีความหมายต่อท่านมาก	3.54	0.83	ปานกลาง
รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล	3.60	1.01	สูง
ด้านการคงอยู่			
ความกังวลมากเมื่อจะลาออก	3.20	0.95	ปานกลาง
หากลาออกในตอนนี้จะมีปัญหามากมาย	3.16	0.99	ปานกลาง
มีทั้งความปรารถนาและความจำเป็นที่ต้องทำงานโรงพยาบาลนี้	3.51	0.85	ปานกลาง
สิทธิประโยชน์จากโรงพยาบาลเป็นเหตุผลหลักที่ไม่ลาออก	3.36	0.93	ปานกลาง
มีทางเลือกที่น้อยที่จะออกจากโรงพยาบาล	2.93	0.96	ปานกลาง
ทำงานที่โรงพยาบาลนี้มานาน จึงไม่คิดไปทำงานที่อื่น	3.20	0.97	ปานกลาง
ด้านบรรทัดฐาน			
ผูกพันกับผู้ว่าจ้าง(หัวหน้างาน)	3.30	1.04	ปานกลาง
การลาออกตอนนี้เป็นสิ่งไม่ถูกต้อง	3.19	0.95	ปานกลาง
รู้สึกผิดมากถ้าลาออกในตอนนี้	2.88	1.07	ปานกลาง
มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล	3.52	0.87	ปานกลาง
รู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	3.53	0.87	ปานกลาง
เป็นหนี้บุญคุณ โรงพยาบาล	2.84	1.07	ปานกลาง

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายชื่อ (n = 354)

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ด้านจิตใจ						
1.มีความสุขที่ทำงาน โรงพยาบาลนี้	2 (0.6)	21 (5.9)	104 (29.4)	187 (52.8)	40 (11.3)	3.68 (0.772)
2.ปัญหาโรงพยาบาลคือปัญหา ท่าน	3 (0.8)	26 (7.3)	118 (33.3)	178 (50.3)	29 (8.2)	3.58 (0.779)
3.โรงพยาบาลนี้เป็นครอบครัว ท่าน	8 (2.3)	64 (18.1)	130 (36.7)	97 (27.4)	55 (15.5)	3.36 (1.020)
4.รู้สึกผูกพันกับโรงพยาบาลนี้	6 (1.7)	47 (13.3)	119 (33.6)	114 (32.2)	68 (19.2)	3.54 (1.001)
5.โรงพยาบาลมีความหมายท่าน	4 (1.1)	34 (9.6)	117 (33.1)	165 (46.6)	34 (9.6)	3.54 (0.838)
6.รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ โรงพยาบาล	6 (1.7)	42 (11.9)	116 (32.8)	112 (31.6)	78 (22.0)	3.60 (1.011)

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายชื่อ (n = 354) (ต่อ)

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ด้านการคงอยู่						
7.กังวลมากเมื่อจะลาออก	18 (5.1)	56 (15.8)	139 (39.3)	118 (33.3)	23 (6.5)	3.20 (0.957)
8.หากลาออกตอนนี้จะมีปัญหา มากมาย	20 (5.6)	60 (16.9)	147 (41.5)	97 (27.4)	30 (8.5)	3.16 (0.993)
9.มีทั้งความปรารถนาและความ จำเป็นที่ทำงานโรงพยาบาลนี้	8 (2.3)	25 (7.1)	134 (37.9)	151 (42.7)	36 (10.2)	3.51 (0.856)
10.สิทธิประโยชน์จาก โรงพยาบาลเป็นเหตุผลหลักที่ ไม่ลาออก	12 (3.4)	49 (13.8)	122 (34.5)	143 (40.4)	28 (7.9)	3.36 (0.933)
11.มีทางเลือกที่น้อยที่จะออก จากโรงพยาบาล	26 (7.3)	84 (23.7)	149 (42.1)	79 (22.3)	16 (4.5)	2.93 (0.966)
12.ทำงานที่โรงพยาบาลนี้มา นาน จึงไม่คิดไปทำงานที่อื่น	22 (6.2)	46 (13.0)	154 (43.5)	104 (29.4)	28 (7.9)	3.20 (0.976)

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ คะแนนรวมระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รายชื่อ (n = 354) (ต่อ)

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	คะแนนรวมระดับความคิดเห็น					Mean (S.D.)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
ด้านบรรทัดฐาน						
13.ผูกพันกับผู้ว่าจ้าง(หัวหน้างาน)	17 (4.8)	57 (16.1)	129 (36.4)	104 (29.4)	47 (13.3)	3.30 (1.044)
14.การลาออกตอนนี้เป็นสิ่งไม่ถูกต้อง	23 (6.5)	41 (11.6)	157 (44.4)	111 (31.4)	22 (6.2)	3.19 (0.951)
15.รู้สึกผิดมากถ้าลาออกในตอนนี้	44 (12.4)	72 (20.3)	145 (41.0)	68 (19.2)	25 (7.1)	2.88 (1.079)
16.มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล	9 (2.5)	29 (8.2)	121 (34.2)	159 (44.9)	36 (10.2)	3.52 (0.878)
17.รู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	10 (2.8)	27 (7.6)	118 (33.3)	164 (46.3)	35 (9.9)	3.53 (0.878)
18.เป็นหนี้บุญคุณโรงพยาบาล	54 (15.3)	56 (15.8)	156 (44.1)	70 (19.8)	18 (5.1)	2.84 (1.070)

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ได้แก่ สถานภาพสมรสคู่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ รายละเอียดดังตาราง 11 และ 12 โดยสถานภาพสมรสคู่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ($\chi^2 = 6.40$, $p\text{-value} < 0.05$) อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.20$, $p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.18$, $p\text{-value} = 0.001$ ตามลำดับ) คุณลักษณะงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.42$, $p\text{-value} < 0.001$) มีเพียงรายด้านที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน ($r = 0.27$, $p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.22$, $p\text{-value} < 0.001$ ตามลำดับ) ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ (n = 354)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร			X ²	df	p-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
ระดับการศึกษา						
ปริญญาตรี (n=332)	11(3.3)	236(71.1)	85(25.6)			
ปริญญาโท (n=22)	0(0)	15(68.2)	7(31.8)			
รวม (n=354)	11(3.1)	251(70.9)	92(26.0)	1.060	2	0.589
สถานภาพสมรส						
โสด (n=280)	11(3.9)	203(72.5)	66(23.6)			
สมรส,หม้าย,หย่า (n=74)	0(0)	48(64.9)	26(35.1)			
รวม (n=354)	11(3.1)	251(70.9)	92(26.0)	6.40	2	0.041

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
อายุ	0.20	<0.001
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	0.18	0.001
คุณลักษณะงาน	0.42	<0.001
ความหลากหลายของงาน	0.30	<0.001
เอกลักษณ์ของงาน	0.27	<0.001
ความสำคัญของงาน	0.22	<0.001
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	0.50	<0.001

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
ผลตอบแทนของงาน	0.44	<0.001
ความพึงพอใจในงาน	0.64	<0.001
ความสำเร็จของงาน	0.37	<0.001
การยอมรับนับถือ	0.49	<0.001
ความก้าวหน้าในงาน	0.47	<0.001
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.46	<0.001
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	0.37	<0.001
สภาพแวดล้อมในงาน	0.51	<0.001
ความมั่นคงในงาน	0.66	<0.001
การควบคุมบังคับบัญชา	0.58	<0.001

ส่วนที่ 6 การทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ จากปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีทั้งตัวแปรเชิงคุณภาพและตัวแปรเชิงปริมาณจึงได้ดำเนินการเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X)

ตัวแปรเชิงคุณภาพ คือ สถานภาพสมรส โดยในการวิจัยนี้ได้ปรับสถานภาพสมรสให้เป็นตัวแปรหุ่น (X_1)

1 เป็นค่า สถานภาพสมรส คู่ (รวมหม้ายและหย่าไว้ในสถานภาพสมรสคู่)

0 เป็นค่า สถานภาพสมรส โสด

ตัวแปรเชิงปริมาณ ได้แก่

อายุ (X_2)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (X_3)

คุณลักษณะงาน (X_4)

ความพึงพอใจในงาน (X_5)

ตัวแปรตาม (Y) คือ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

โดยก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลตัวแปรเชิงปริมาณทั้งหมดที่จะใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ข้อมูลของตัวแปรเชิงปริมาณทั้งหมดมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ ด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เกิน 0.7 (กัลยา, 2550; สุชาติ, 2550) ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันมาก ต้องเลือกเพียง 1 ตัวแปรดังตาราง 13 ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือก ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สำหรับเข้าสมการพยากรณ์ เนื่องจากตัวแปรด้านอายุไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ตาราง 13 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา

	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
X_1	1				
X_2	0.361**	1			
X_3	0.325**	0.866**	1		
X_4	0.170**	0.133*	0.100	1	
X_5	0.178**	0.137**	0.121*	0.656**	1

* p-value <0.05,

** p-value <0.01

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบมีขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยร่วมกันอธิบาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ ร้อยละ 43 ดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

ตัวแปรอิสระ	R ²	R ² change	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
			b	Std.Error	Beta		
ความพึงพอใจในงาน (X ₁)	0.42	0.42	0.385	0.025	0.636	15.639	<0.001
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (X ₂)	0.43	0.01	0.206	0.085	0.098	2.421	0.016
Constant (ค่าคงที่) = 14.348							

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน พบว่า

ขั้นตอนที่ 1 ความพึงพอใจในงานอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ($R^2 = 0.42$) แสดงว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 42

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวทำนาย ระยะเวลาการปฏิบัติงานเข้าไป ทำให้สัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นร้อยละ 43 ($R^2 = 0.43$) สามารถเพิ่มอำนาจการทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ความพึงพอใจในงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1 ($R^2 \text{ change} = 0.01$)

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน สามารถสร้างเป็นสมการทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร} = & 14.348 + 0.385(\text{ความพึงพอใจในงาน}) \\ & + 0.206(\text{ระยะเวลาการปฏิบัติงาน}) \end{aligned}$$

บทที่ 5

การอภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ทราบระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และปัจจัยที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังตาราง 8 แต่ในรายข้อในด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ พยาบาลมีความรู้สึกมีความสุขและเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล ซึ่งพบว่าคะแนนอยู่ในระดับสูง ในข้ออื่นพบว่าอยู่ในระดับปานกลางดังตาราง 9 โดยในรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยที่ได้คะแนนค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ ที่พบว่าความรู้สึกว่าโรงพยาบาลเป็นเหมือนครอบครัว คะแนนที่เห็นด้วย ร้อยละ 27.4 น้อยกว่าคะแนนที่ไม่แน่ใจ ร้อยละ 36.7 ในรายข้อและยังพบว่าค่าเฉลี่ยยังน้อยที่สุดในด้านนี้ (Mean = 3.36) ในด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ พบว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และยังพบว่าในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พยาบาลวิชาชีพมีทางเลือกที่น้อยที่จะลาออกจากโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ (Mean = 2.93) โดยร้อยละ 42.1 ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ ให้คะแนนในระดับที่ไม่แน่ใจ เห็นด้วยร้อยละ 22.3, ร้อยละ 35.9 เห็นด้วย (ร้อยละ 27.4) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 8.5) ถ้าลาออกในตอนนี้จะทำให้เกิดปัญหามากมาย, ร้อยละ 48.3 เห็นด้วย (ร้อยละ 40.4) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 7.9) ที่พบว่า เหตุผลหลักที่พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ยังไม่ลาออกจากโรงพยาบาลนี้ เนื่องมาจากสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากโรงพยาบาล และร้อยละ 37.3 เห็นด้วย (29.4) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (7.9) ที่ทำงานโรงพยาบาลนี้นานจนจึงไม่คิดที่จะไม่ไปทำงานที่อื่น ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางทั้งในรายด้าน (mean = 3.21) และรายข้อพบว่า ร้อยละ 55.1 (เห็นด้วยร้อยละ 44.9 และ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 10.2) รู้สึกจรรงกักตักกับโรงพยาบาล แต่ร้อยละ 24.9 (เห็นด้วย ร้อยละ 19.8 และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 5.1) เท่านั้นที่รู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณโรงพยาบาล จากผลการศึกษาที่ได้ ทำให้สรุปได้ว่าความยึดมั่นผูกพันของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากความรับผิดชอบที่มากขึ้นตามแนวนโยบายการบริหารงานของโรงพยาบาล การเข้าสู่การได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่างๆ เช่น HA, JCIA ทำให้ความรับผิดชอบในงานในหน้าที่มีมากขึ้น เป็นภาระงานที่มากขึ้นนอกเหนือจากงานพยาบาล ทำให้พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่อยากต้องการลาออก แต่ในสภาวะความเป็นจริงแล้วอาจยังพิจารณาในหลายด้าน ทั้งภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ผลได้และผลเสีย ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและรายได้หลังออกจากโรงพยาบาล เปรียบเทียบกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับและทางเลือกที่จะลาออกไปอาจยังไม่ดีพอที่จะเลือก จึงทำให้ยังคงทำงานที่โรงพยาบาลต่อ รวมทั้งอาจยังมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน จึงยังไม่ต้องการลาออกในตอนนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ นิยม สี่สุวรรณ (2544) ที่ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กร พบว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตินา สุวรรณประทีป (2543); พิมลพรรณ ทิพาคำ (2543) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สาเหตุที่ทำให้ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพไม่ได้ปฏิบัติเฉพาะงานในหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องแบ่งเวลาทั้งในงานและเวลาส่วนตัวเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ทันสมัยเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน รวมทั้งการเข้าสู่การได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่างๆ ส่งผลให้มีงานมากเกินไปที่จะทำให้สมบูรณ์ได้ทำให้เกิดการรับรู้ถึงความสำเร็จของงานลดลง ซึ่งความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Herzberg et al, 1959) เมื่อความพึงพอใจสามารถส่งผลก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Luthans, 1995) ดังนั้นจึงทำให้ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอธิบายในรายปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

1.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ($r = 0.20$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ การศึกษาของ เฮอริบเนียน กับอลอตโต (Hrebiniak & Alotto, 1972) วรรณดี ชูกาล (2540) ชุตินา สุวรรณประทีป (2543) นิยม สี่สุวรรณ (2544) สรุปได้ว่าเมื่ออายุมากขึ้นบุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้อาจ

เนื่องจากโรงพยาบาลหรือบริษัทส่วนใหญ่มีข้อจำกัด ในการรับสมัครบุคคลที่อายุมากเข้าทำงาน ทำให้บุคคลที่อายุมาก ไม่อยากที่จะเปลี่ยนงานเนื่องจากความเสี่ยงที่จะไม่ได้งาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อครอบครัวได้

1.2 สถานภาพสมรส ความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร สอดคล้องกับ แมททิว และซาแจค (Mathieu and Zajac, 1990) พบว่า คนที่อยู่สถานภาพสมรสคู่จะให้ความสำคัญกับครอบครัวมากกว่างาน การเปลี่ยนงาน อาจทำให้ผลเสียต่อรายได้ของครอบครัว บุคคลที่แต่งงานแล้วจึงมักมีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อยกว่าคนโสด

1.3 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1.4 เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 98.3 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทมีเพียงร้อยละ 6.2 เป็นไปได้ว่าการกระจายของข้อมูลไม่เพียงพอที่จะแยกความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ($r = 0.18$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1.2 สอดคล้องกับการศึกษาของ สเตียร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะใช้เวลาในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เมื่ออายุตัวและอายุงานมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จากการศึกษาวิจัยของ เชลดอน (Sheldon, 1974) ถือว่าอายุเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ของสมาชิกในองค์กรเพราะว่า อายุเป็นตัวเชื่อมบุคคลให้อยู่กับองค์กร เมื่ออายุมากขึ้น โอกาสและทางเลือกในการทำงานลดลงการโยกย้ายไปสู่องค์กรอื่นๆ ลดลง เหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อทำงานนานขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นการตัดสินใจโยกย้ายไปสู่องค์กรอื่นจะต้องมีสิ่งจูงใจมากพอและมั่นคง

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อยู่ในระดับสูง (ตาราง 4) แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงคุณลักษณะงานที่ตนทำเป็นอย่างดี เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยในด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความสำคัญของงาน (Mean = 4.37) แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้ความสำคัญในงานของตนเป็นอย่างดี ทำให้ความคิดเห็นในด้านนี้มีสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภา ทองวัฒนา (2542) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.37) แสดงว่า พยาบาลรับรู้ว่างานของตนมีความสำคัญมาก งานพยาบาลเป็นงานที่ต้อง

ประสานงานในการดูแลกันหลายๆ ฝ่ายในโรงพยาบาล ต้องปรึกษาและวางแผนร่วมกันกับทีมสุขภาพเพื่อ ดูแลรักษาผู้ป่วยให้อาการทุเลา บรรเทาความเจ็บปวดหรือหายจากอาการที่กำลังเจ็บป่วย ตลอดเวลาในการให้การดูแลผู้ป่วยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและชีวิตผู้ป่วยเป็นหลัก รวมถึงต้องรักษาความลับและคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยตลอดเวลาในการให้การพยาบาล

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะงานกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ฯ อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.42$; $p < 0.001$) (ตาราง 12) สอดคล้องกับการศึกษาของ ตำราญ บุญรักษา (2539); แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2540); ประภา ทองวัฒนา (2542) ที่พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คุณลักษณะงานที่ดีเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นอยากทำงาน เป็นแรงเสริมทางบวกที่ทำให้ บุคคลนั้นทำงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีเป็นการเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง ความรู้สึกเหล่านี้ที่เกิดขึ้นทำให้ส่งผลดีกับองค์กร คือเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ตนทำงานอยู่ มีความสำคัญมากเพียงใด บุคคลจะรับรู้ว่าจะได้รับผลตอบแทนอย่างไร ดังนั้นยังทำงานให้สำเร็จมากขึ้นเท่าใด ก็จะส่งผลดีกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นพยาบาลจะเห็นคุณค่าในตนเองเมื่อได้รับรู้ ถึงผลการทำงาน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีกับองค์กร

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ความพึงพอใจในงานโดยรวม ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ อยู่ในระดับสูง (ตาราง 6) แตกต่างจากการศึกษาของ จุริย์ อุสาหะ (2542) ที่พบว่าการศึกษาของพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกรมควบคุมโรคอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ถึงแม้ว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ยังพบว่าความพึงพอใจในรายด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าจ้างและสวัสดิการยังไม่พึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ต่ำที่สุด (Mean = 3.23) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Mean = 3.37) ในส่วนของระดับความพึงพอใจรายด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานในด้าน สภาพแวดล้อมในงานมากที่สุด (Mean = 3.92) เนื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ส่งเสริมให้พยาบาลทำงานได้เป็นอย่างดี โรงพยาบาลมีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานที่ชัดเจน มีอุปกรณ์ที่ใช้ใน

การทำงานเพียงพอสำหรับการดูแลผู้ป่วย รวมถึงมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในการทำงาน เช่น สถานที่ออกกำลังกาย เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันใน องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ($r = 0.64$) สอดคล้องกับการศึกษา ของ วรรณดี ชูกาล (2540) ; จุริย์ อูสาหะ (2542) จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็น ความรู้สึกที่ดีที่พนักงานมีกับองค์กร เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกอยากที่จะทำงานให้กับ องค์กร และมีแรงกระตุ้นที่จะทำงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อความสำเร็จขององค์กร เมื่อพนักงานได้ เห็นความสำเร็จในงานที่ตนทำอยู่ จะมีความรู้สึกรักและอยากเห็นองค์กรประสบความสำเร็จ เป็น ความรู้สึกที่ภักดีต่อองค์กร

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพล สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

จากผลการวิจัยทำให้ทราบได้ว่า ความพึงพอใจในงานสามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.64$; $p\text{-value} < 0.001$) สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้ร้อยละ 42 ($R^2 = 0.42$) สอดคล้องกับการศึกษาของ จุริย์ อูสาหะ (2542) ที่พบว่าความพึงพอใจด้าน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนค่าตอบแทน อายุ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ นโยบายการบริหารมีส่วนช่วยกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 56.8 ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจสามารถทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เมื่อพยาบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ความพึงพอใจในงานจึงเป็นแรงกระตุ้น เป็นแรงเสริมทางบวกให้พยาบาลมีความสุขในการทำงาน เมื่อได้รับรู้ถึงผลสำเร็จของงานที่ตามมาทำให้พยาบาลมีความรู้สึกที่ดีกับหน่วยงานและโรงพยาบาล ที่ตนเองทำงานอยู่ ทำให้เกิดความรู้สึกภักดีกับองค์กรสอดคล้องกับการศึกษาของ เมาเดย์,พอดเตอร์ และ สเตียร์ (Mowday, Porter, and Steers, 1974) ที่พบว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงาน จะกระตือรือร้นทำงานมากขึ้นส่งผล ให้อยากทำงานที่องค์กรต่อไป ส่วนความยึดมั่นผูกพันใน องค์กร เป็นเจตคติของบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแนบแน่น ความรู้สึกนั้นจะเกิดขึ้น อย่างช้าๆแต่จะอยู่อย่างมั่นคง ดังนั้นเมื่อองค์กรสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นเท่าไร บุคลากรจะ ยึดมั่นผูกพันในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น (Hrebiniak and Alotto, 1972) ปัจจัยที่สอง ที่สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันใน

องค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.18$; $p\text{-value} = 0.001$) สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันได้ร้อยละ 43 ($R^2 = 0.43$) สอดคล้องกับการศึกษาของ อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1984 cited in Allen & Meyer, 1997) ; แมททิว กับ ซาแซค (Mathieu & Zajac, 1990) และ วรณดี ชูกล (2540) ที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เนื่องจากการที่ทำงานในโรงพยาบาลนานๆ มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้อยู่ในองค์กรได้นานขึ้น โอกาสที่จะลาออกจึงน้อยกว่าคนที่เข้าทำงานใหม่ พอตเตอร์, เมาคีย์ และสตีล (Porter, Mowday and Steer, 1982) สรุปว่า เมื่อโรงพยาบาลสามารถ ทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานได้มากขึ้นจะสามารถทำให้พยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 42 และเมื่อทำให้พยาบาลสามารถทำงานได้นานมากขึ้น จะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ร่วมกันเป็นร้อยละ 43

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร และ ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 402 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ และมีความสมบูรณ์ 354 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square), สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อย 46.6 และกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดมี 2 กลุ่มอายุ คือ กลุ่มอายุ 35-39 และ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.8 โดยมีอายุเฉลี่ย 29.6 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 98.3 อยู่ในสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 79.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 23.7 น้อยที่สุด 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.58 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5.26 ปี แผนกอายุรกรรม และศัลยกรรมตอบแบบสอบถามมากที่สุด ร้อยละ 28.8 แผนกห้องผ่าตัดคติน้อยที่สุด ร้อยละ 8.8 รายได้ 23,000- 31,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 54.2 รายได้ตั้งแต่ 41,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 2.8

2. คุณลักษณะงาน

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะงานในองค์การของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะงานโดยรวมเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ในรายด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และในรายด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ในรายข้อ พบว่า ในหมวดของการรับรู้ความสำคัญของงาน (ขณะที่ท่านให้การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก) ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.64) และในหมวดการรับรู้ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน) ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Mean = 3.71)

3. ความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.61) ในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Mean = 3.76) การยอมรับนับถือ (Mean = 3.61) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 3.72) สภาพแวดล้อมในงาน (Mean = 3.92) ความมั่นคงในงาน (Mean = 3.68) การควบคุมบังคับบัญชา (Mean = 3.60) ยกเว้นในด้าน ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.37 และ 3.23 ตามลำดับ) จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่จะพบว่าความพึงพอใจในงาน ที่อยู่ในระดับปานกลางจะอยู่ในด้านของ ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ในส่วนของรายข้อ พบว่าคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ยกเว้นในรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอของหัวหน้างานซึ่งอยู่ในหมวดของการควบคุมบังคับบัญชา และในรายข้อของความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างสวัสดิการ พบว่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

4. ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ทั้งโดยรวม (Mean = 3.33) และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน (Mean = 3.21, 3.23 และ 3.55 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยในรายข้อของความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดอยู่ในด้านจิตใจ (Mean = 3.68) ด้านที่น้อยที่สุดอยู่ในด้านบรรทัดฐาน (Mean = 2.84) ในส่วนคะแนนรวมรายข้อการให้ความเห็นของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3 คือ ไม่แน่ใจรองลงมาเป็นระดับ 4 เห็นด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ

- 1.1 อายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
- 1.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
- 1.3 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
- 1.4 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า

อายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1.1

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.001$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1.2

สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1.3

ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ($p\text{-value} < 0.05$) ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1.4

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

1. ความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
2. เอกลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
3. ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
4. ความอิสระในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
5. ผลตอบกลับของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า

ความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

เอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2

ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2

ความอิสระในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2

ผลตอบแทนของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2

สรุปว่าคุณลักษณะงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) ในรายด้านพบว่า ความหลากหลายของงาน เอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) ในด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$)

สมมุติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

1. ความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
2. การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
3. ความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
4. ค่าจ้างและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
7. ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
8. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า

ความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

ความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

ค่าจ้างและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

การควบคุมบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

ความพึงพอใจในงาน โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$)

ปัจจัยที่สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเพิ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานเข้าไปพบว่า สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 สามารถเพิ่มอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านคุณลักษณะงาน โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีบุคลากรประเภทวิชาชีพปฏิบัติงานอยู่หลายวิชาชีพ ประกอบด้วย เวชกรรม ทันตกรรม เภสัชกรรม พยาบาลและการผดุงครรภ์ เทคนิคการแพทย์ และ กายภาพบำบัด โดยแต่ละวิชาชีพต่างก็มีมาตรฐานวิชาชีพ และ จริยธรรมวิชาชีพเป็นของตนเอง การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นวิชาชีพจึงต้องไม่ก้าวล่วงเข้าไปทำงานทับซ้อนขอบเขตของวิชาชีพอื่น แต่จากผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าในด้านความอิสระในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเสนอให้สำรวจคุณลักษณะงานที่พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าควรเพิ่มอิสระในการปฏิบัติงานว่ามีเรื่องใดบ้าง หากลักษณะงานที่ต้องการให้เพิ่มอิสระนั้นไม่ขัดกับมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพของวิชาชีพอื่น ก็ให้กำหนดเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มอิสระในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล เพื่อให้พยาบาลมีความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพของกลุ่มวิชาชีพอื่นด้วย
2. ด้านความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูงการรักษาระดับความพึงพอใจในงานไว้ไม่ให้ลดลงจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่มีบางด้านที่ไม่ได้อยู่ในระดับสูงโดยจากผลการศึกษาทางด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงานและค่าจ้างสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง จึงเสนอให้นำข้อมูลส่วนนี้ไปประกอบการพิจารณาพัฒนาให้ความพึงพอใจในด้านดังกล่าวให้มีระดับเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการอธิบายให้กับพยาบาลทุกคนได้ทราบถึงการปรับ Career ladder ว่ามีเกณฑ์ประเมินอย่างไรเพื่อพยาบาลที่ต้องการปรับจะได้มีโอกาสเตรียมพร้อมในปีต่อไป ไม่ควรแจ้งเป็นปีต่อปี ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่นๆนอกจากนี้แม้ว่าจะอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมบังคับบัญชาที่จำเป็นต้องรักษาให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดยเสนอให้มีการประเมินความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาต่อไป
3. ด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ยังมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรไม่มาก บางส่วนมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล จึงไม่รู้สึกว่าเป็นปัญหาของโรงพยาบาลเป็นปัญหาของตน ดังนั้นจึงเสนอให้พัฒนาวิธีการสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเพื่อให้พยาบาลเกิดความรู้สึกตระหนักว่าปัญหาโรงพยาบาลเป็นปัญหาของบุคคลด้วยเช่นกัน โดย

อาจใช้วิธีเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพยาบาลฝ่ายปฏิบัติการมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการสร้างความเชื่อมั่นผูกพันในโรงพยาบาลให้เกิดขึ้น

4. จากผลการศึกษาที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติ มีส่วนทำให้เกิดความเชื่อมั่นผูกพันในองค์กร จึงเสนอให้มีการสำรวจว่าปัจจัยใดทำให้พยาบาลวิชาชีพทำงานในองค์กรได้นานขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจในงาน กับความเชื่อมั่นผูกพันในองค์กร ของเจ้าหน้าที่กลุ่มอื่นๆ ในโรงพยาบาลเพื่อเป็นการเปรียบเทียบและมองในภาพรวมขององค์กร



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
อินเตอร์เนชันแนล

FACTORS INFLUENCING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE REGISTERED
NURSES IN BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

จิตภา นาภา 4936334 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รศ.ดร. สุรชาติ ฌ หนองคาย, Psy.D. (Management),
ผศ.ดร. สุคนธา คงศีล, Ph.D. (Health Economics & Policy Analysis),
ผศ. พีระ ศรีกรรณจิตร์, วท.ม. (ชีวสถิติ)

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพขาดแคลน และ มีมาตรการให้เพิ่มการผลิตพยาบาลเพื่อให้มีพยาบาลที่มีคุณภาพและมีปริมาณที่เพียงพอในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน (รัชมภาพรณ ประมวลทรัพย์, 2549) ปัญหาการลาออกจากองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในหลายสถานพยาบาล ทำให้สภาการพยาบาลได้จัดประชุมสัมมนาทางออกวิกฤตพยาบาล เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2551 ขึ้นเพื่อระดมความคิดเพื่อหาทางออก เพราะการแก้ปัญหาการลาออก ในปัจจุบันโดยการผลิตพยาบาลให้มีจำนวนมากขึ้นอาจไม่ใช่ทางออกที่ดีที่สุด และจากการศึกษาของสุธิดา (2549) พบว่า การที่พนักงานขององค์กรตัดสินใจลาออกจากองค์กรเป็นผลมาจาก คนที่อยู่ในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในงาน ไม่พอใจในค่าตอบแทน ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน ในขณะที่ลูธาน (Luthans : 1995) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายการเข้าออกงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ไมเนอร์ (Miner :1992) ยังพบว่า ผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรจะมีอัตราการขาดงานต่ำ

จากสถิติการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ในปี 2550 พบว่ามีการลาออกถึงร้อยละ 18.2 (สถิติการลาออก 2549: ร้อยละ 14.94) จะเห็นได้ว่าการลาออกมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น หากไม่มีการแก้ไขจะทำให้โรงพยาบาลต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในส่วนของการพัฒนาบุคลากรเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้พยาบาล หรือนักวิชาการอื่นๆ ยังคงทำงานให้กับองค์กรนั้น คือการสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์กรให้กับตัวพนักงานให้มาก เพื่อไม่ให้พนักงานลาออกจากองค์กร

ผลการสำรวจของ Center of Organization Research การรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับการลาออกของพนักงาน (Turnover) การรักษาให้พนักงานอยู่กับองค์กร มีความสำคัญเนื่องด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ 1) เป็นการเพิ่มความสำเร็จของทุนทางปัญญา 2) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างพนักงานที่อยู่กับองค์กรนานๆ และความพึงพอใจของลูกค้า และ 3) ช่วยลดต้นทุนการเข้าออกของพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นทุนที่สูงมาก (ประคัลภ์ ปิณฑลัทธกร, 2550) และ ครีทเนอร์ กับ คินิคกี (Kreitner & Kinicki :2004) ได้กล่าวว่า การสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก มันจะเป็นตัวที่บ่งบอกถึงประสิทธิผลที่จะเพิ่มขึ้น และความยึดมั่นผูกพันในองค์กรยังเป็นสิ่งที่บอกได้ว่า หากความยึดมั่นผูกพันในองค์กรสูง มักจะมีความสนใจที่จะลาออกน้อย ซึ่งก็สอดคล้องกับของ 롭บินส์ (Robbins:2001) คือผู้จัดการควรส่งเสริมทัศนคติในเรื่องนี้ หากบุคคลใดที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรต่ำมักจะลาออกทันทีที่ได้อะไรที่ดีกว่า (Noe et al.,2007) รวมทั้ง อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer:1997) ได้กล่าวว่า การทำงานในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นและมีการแข่งขันรุนแรงมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงต้องปรับตัวเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยอาจมีการลดจำนวนพนักงานโดยการให้ออกมากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรน้อยลง ทำให้พนักงานในองค์กรต้องการลาออกจากองค์กรมากยิ่งขึ้นหากมีองค์กรใดที่พร้อมจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า หรือมีการขาดงานบ่อย (Absenteeism) และการลาออกจากงานโดยสมัครใจ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร จึงทำนายการเข้าออกของพนักงานในองค์กรได้

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงาน ที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืน กับสมาชิกในองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และรักษาราชการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ (Porter และคณะ, 1974) ทฤษฎีด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีมากกว่า 30 ปี (Ashkanasy et al., 2000) ทั้งนี้เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ของคนกับองค์กรและทฤษฎีที่ชัดเจนที่มีความโดดเด่นในเรื่องนี้คือทฤษฎีของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีทั้งหมด 3 รูปแบบ อันได้แก่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

(Affective Commitment) เป็นความรู้สึกรักในองค์กรที่มาจากอารมณ์ (Emotion) โดยไม่มีเหตุผล ถือว่าเป็นความยึดมั่นผูกพันในองค์กรที่ดีที่สุด เป็นความรู้สึกที่ถึงแม้องค์กรจะไม่ดีที่สุดแต่ก็ยังรัก ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความรักในองค์กรที่ผูกพันกับค่าใช้จ่าย (Cost) ก่อนที่จะไปมักคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เกิดจากความรู้สึกที่เป็นพันธะผูกพัน รู้สึกถึงบุญคุณ ดังนั้น หากผู้บริหารสามารถสร้างให้คนในองค์กรสามารถรัก และยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ บุคคลเหล่านั้นจะเป็น ปัจจัยนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้

จากการศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กร พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (นิยม สีสวรรณ, 2544) ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน (ประภา ทองวัฒนา, 2542) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน (สำราญ บุญรักษา, 2539 ; รัชมภาพรณ ประมวลทรัพย์, 2549) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen and Meyer, 1993) พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร คุณลักษณะงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน โดยนำแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของ อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) มาเป็นต้นแบบในการในการศึกษาครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชันแนล

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กร มีการศึกษามากกว่า 30 ปี อาชคานาซี (Ashkanasy et al., 2000 p.331) โดยได้มีการศึกษาในหลายกลุ่มสังคม เช่น องค์กรการจ้างงานต่างๆ กลุ่มงานวิชาชีพ หรือ ในระดับสหพันธรัฐ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คนแรกที่ได้ศึกษา คือ เบคเคอร์ (Becker :1960) ได้เสนอแนวคิด ไซด์เบต (side bet) ซึ่งอธิบายว่าบุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้นั้น เกิดจากการที่บุคคลนั้นหวังผลจากองค์กรหลังจากที่ได้ลงทุนลงไป โดยการลงทุนของบุคคลคนนั้น คือ กำลังกาย กำลังสติปัญญาและความทุ่มเทที่ได้ทำงานให้กับองค์กร ดังนั้นหากต้องการที่จะลาออก มักจะคำนวณถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่ เทียบกับองค์กรเดิม

นักวิชาการเช่นบุคานัน (Buchanan :1974) พอร์เตอร์ และ คณะ (Porter et al., :1974) อัลเลน กับ เมเยอร์ (Allen & Meyer:1997) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรไว้หลายนัยแต่เมื่อประมวลรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และ กำลังใจที่จะทำงานให้กับองค์กร ด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างเต็มที่ รวมทั้งการมีทัศนคติต่อองค์กรที่ดี ต้องการอยู่ในองค์กรต่อไปถึงแม้จะมีองค์กรแห่งใหม่ที่น่าสนใจกว่า จากการทบทวนวรรณกรรมนำมาสู่การให้คำนิยามปฏิบัติการไว้ดังนี้

นิยามเชิงปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่ร่วมวิจัย ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

อายุ หมายถึง จำนวนอายุของพยาบาลวิชาชีพนับเป็นปีเต็ม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุงานที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล ในโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลนับระยะเวลาเป็นปีเต็ม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดในขณะปฏิบัติงานในด้านการพยาบาล แบ่งเป็น 2 ระดับ ปริญญาตรี และ ปริญญาโท

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ โสด คู่ หย่า
พยาบาลวิชาชีพ (Registered Nurse) คือ พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาล
ศาสตรระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี และได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการ

พยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ที่ทำงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ให้การพยาบาลกับผู้ป่วยโดยตรง สังกัดของฝ่ายการพยาบาล ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานและองค์กร

1. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีกับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล รู้สึกว่ามีความสุขที่ได้ทำงานที่โรงพยาบาลนี้ โรงพยาบาลเป็นเหมือนครอบครัว และยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับโรงพยาบาลเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง

2. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความรู้สึกต่อโรงพยาบาลในแง่ของผลได้หรือผลเสีย เมื่อพยาบาลจะลาออกจากโรงพยาบาลโดยคำนึงถึง รายได้และสิทธิประโยชน์ของโรงพยาบาลที่พยาบาลได้รับ เปรียบเทียบกับสิ่งที่จะได้รับจากโรงพยาบาลอื่นที่พยาบาลจะไปอยู่โดยคำนึงถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยพยาบาลต้องตัดสินใจระหว่างความปรารถนาของตนเอง กับความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในโรงพยาบาล

3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกเป็นบุญคุณที่ได้ทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ทำให้มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล โดยพยาบาลมีความรู้สึกผิดเมื่อต้องลาออกจากโรงพยาบาล เนื่องด้วยความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลอื่นอาจให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

คุณลักษณะงาน หมายถึง ทักษะของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ต่องานที่ตนเองได้ปฏิบัติ ประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของงาน คือ คุณลักษณะงานที่พยาบาลได้ทำในกิจกรรมที่แตกต่างกัน งานที่ทำอยู่มีนโยบายที่แจ้งให้ทราบอย่างชัดเจน พยาบาลต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และความชำนาญเฉพาะด้านในการให้การพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เอกลักษณะของงาน คือ ความเข้าใจในงานของพยาบาลที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติตั้งแต่ต้น จนจบงานพยาบาล โดยใช้ทักษะและกระบวนการพยาบาลในการให้การพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์รวมและไม่เลือกปฏิบัติ

3. ความสำคัญของงาน คือ คุณลักษณะงานพยาบาลที่ต้องวางแผนการพยาบาลกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการกับผู้ป่วย โดยคำนึงถึง สิทธิผู้ป่วย ชีวิต และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก

4. ความอิสระในการปฏิบัติงาน คือ คุณลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พยาบาลสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานและแก้ปัญหาในงานพยาบาล โดยไม่ติดหลักในการให้การพยาบาล ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นหลัก

5. ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้พยาบาลทราบโดยตรง และโรงพยาบาลมีเกณฑ์การประเมินได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติของพยาบาลในด้านบวก ที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลประเมินความคาดหวังของตน เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจริงจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พยาบาลก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งที่พยาบาลได้รับการตอบสนองต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ หรือพยาบาลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการพยาบาล ก็จะเกิดความไม่พอใจ

ความสำเร็จของงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจนปฏิบัติงานได้สำเร็จ

การยอมรับนับถือ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับการยอมรับ ไว้วางใจ เชื่อถือ และได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้มารับบริการ

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง ความเหมาะสมของเงินเดือนและสวัสดิการที่พยาบาลได้รับในแต่ละเดือนตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพ กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่พยาบาลทำงานอยู่ เช่น สถานที่ แสงสว่าง การระบายอากาศ อุณหภูมิ

ความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่รับรู้ถึงความมั่นคงของงานที่ทำอยู่ ความมั่นคงของอาชีพ รวมทั้งความมั่นคงขององค์กร

การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้เทคนิคการบังคับบัญชาในการโน้มน้าวให้พนักงานทำตามคำสั่งงานจนประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) ระดับการศึกษา เพศ สถานภาพสมรส

2. คุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงาน เริ่มต้นศึกษาเป็นครั้งแรกในปี 1960 (Moorhead and Griffin, 1995) โดย เทอเนอร์ และ ลอเรนซ์ (Turner and Lawrence) โดยอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า คุณลักษณะของงานที่มีหลายองค์ประกอบ บางส่วนขององค์ประกอบของงานอาจจะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานได้ คุณลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อ ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์การต่างกันลักษณะงานที่ดีเปรียบเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคคลทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะเป็นเสมือนรางวัลที่ได้ให้กับตนเองแต่ถ้าหากผลงานไม่ดีบุคคลจะทุ่มเทความสามารถมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพงานที่ดี (Heckman และ Oldham, 1980) คุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)

3. ความพึงพอใจในงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทฤษฎีของ เฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งเป็นแนวคิดที่นักวิชาการหลายๆท่านนำมาใช้ในการวิจัยทางการพยาบาล ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมบังคับบัญชา โดยตัดส่วนที่มีความซ้ำซ้อนกับกับตัวแปรด้านคุณลักษณะงานออก ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน ของเฮิร์ชเบิร์กนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยทั้งสองได้ดังนี้ ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก

ยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค่าเงินให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ชอบงาน ในการวิจัยของเฮอริชเบิร์ก เขาพบว่า ปัจจัยค่าเงิน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในการงาน การถูกคุกคาม และสภาพแวดล้อมในงาน ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีเพียงพอก็เพียงแต่จะทำให้คนรู้สึกว่ามีค่าเงินไม่เพียงพอ นั่นคือ ปัจจัยค่าเงินจะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง ดังนั้นการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Research) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Studies) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร และศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวน 402 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่แทนที่ (Sampling without Replacement) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-square), สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และ วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กร โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อย 46.6 และกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดมี 2 กลุ่มอายุ คือ กลุ่มอายุ 35-39 และ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.8 โดยมีอายุเฉลี่ย 29.6 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 98.3 อยู่ในสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 79.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 23.7 น้อยที่สุด 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.58 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5.26 ปี แผนกอายุรกรรม

และสัลยกรรมตอบแบบสอบถามมากที่สุด ร้อยละ 28.8 แผนกห้องผ่าตัดน้อยที่สุด ร้อยละ 8.8 รายได้ 23,000- 31,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 54.2 รายได้ตั้งแต่ 41,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 2.8

ระดับคุณลักษณะงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะงาน ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม (Mean = 4.06) และรายด้านอยู่ในระดับสูง ในรายด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และในรายด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ในรายข้อพบว่า ในหมวดของการรับรู้ความสำคัญของงาน (ขณะที่ท่านให้การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก) ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.64) และในหมวดการรับรู้ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน) ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Mean = 3.71)

ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.61) ในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Mean = 3.76) การยอมรับนับถือ (Mean = 3.61) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 3.72) สภาพแวดล้อมในงาน (Mean = 3.92) ความมั่นคงในงาน (Mean = 3.68) การควบคุมบังคับบัญชา (Mean = 3.60) ยกเว้นในด้าน ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.37 และ 3.23 ตามลำดับ) จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในรายด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่าความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของรายข้อ พบว่าคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ยกเว้นในรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอของหัวหน้างาน ซึ่งอยู่ในหมวด การควบคุมบังคับบัญชา และในรายข้อของความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างสวัสดิการ พบว่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการวิจัยพบว่า ระดับของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ทั้งโดยรวม (Mean = 3.33) และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน (Mean = 3.21, 3.23 และ 3.55 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยในรายข้อของความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดอยู่ในด้านจิตใจ (Mean = 3.68) ด้านที่น้อยที่สุดอยู่ในด้านบรรทัดฐาน (Mean = 2.84) ในส่วนคะแนนรวมรายข้อการให้ความเห็นของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3 คือไม่แน่ใจ รองลงมาเป็นระดับ 4 เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร โดยอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.20$, $p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.18$, $p\text{-value} = 0.001$ ตามลำดับ) คุณลักษณะงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.42$, $p\text{-value} < 0.001$) มีเพียงรายด้านที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เอกลักษณะของงาน และความสำคัญของงาน ($r = 0.27$, $p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.22$, $p\text{-value} < 0.001$ ตามลำดับ) ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยร่วมกันอธิบาย ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ร้อยละ 43 โดยตัวแปร ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนาย ซึ่งทำนายได้ร้อยละ 42

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเทอร์เน็ตเชนแนล คือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 42 และถ้าเพิ่ม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 43 อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานทำให้พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ และเมื่อโรงพยาบาล สามารถทำให้พยาบาลวิชาชีพ ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลได้นานขึ้นก็จะยิ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 43 การศึกษาของพอตเตอร์, เมาคีย์ และสตีล (Porter, Mowday and Steer, 1974) ที่พบว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงาน จะกระตือรือร้นทำงานมากขึ้นส่งผล ให้อยากทำงานที่องค์กรต่อไป ดังนั้นเมื่อองค์กรสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นเท่าไร บุคลากรจะยึดมั่นผูกพันในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น (Hrebiniak and Alotto, 1972)

ความพึงพอใจในงานโดยรวม ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ อยู่ในระดับสูงถึงแม้ว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ยังพบว่าความพึงพอใจในรายด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าจ้างและสวัสดิการยังไม่พึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ต่ำที่สุด (Mean = 3.23) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Mean = 3.37) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีให้องค์การ มีแรงกระตุ้นที่จะทำงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อความสำเร็จขององค์กร และจะพัฒนาเป็นความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร พบว่า อายุระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร สอดคล้องกับ การศึกษาของ สเตียร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะใช้เวลาในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เมื่ออายุตัวและอายุงานมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จากการศึกษาของ เชลดอน (Sheldon, 1974) ถือว่าอายุเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ของสมาชิกในองค์กรเพราะว่า อายุเป็นตัวเชื่อมบุคคลให้อยู่กับองค์กร เมื่ออายุมากขึ้น โอกาสและทางเลือกในการทำงานลดลงการโยกย้ายไปสู่องค์กรอื่นลดลง เหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อทำงานนานขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นการตัดสินใจโยกย้ายไปสู่องค์กรอื่นจะต้องมีสิ่งจูงใจมากพอและมั่นคง สถานภาพสมรสคู่ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร สอดคล้องกับ แมททิว และซาแจค (Mathieu and Zajac, 1990) พบว่าคนที่อยู่สถานภาพสมรสคู่จะให้ความสำคัญกับครอบครัวมากกว่างาน การเปลี่ยนงานอาจทำให้มีผลเสียต่อรายได้ของครอบครัว บุคคลที่แต่งงานแล้ว จึงมักมีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อยกว่าคนโสด ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 98.3 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทมีเพียงร้อยละ 6.2 เป็นไปได้ว่าการกระจายของข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะแยกความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ความสัมพันธ์ ระหว่าง คุณลักษณะงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.42$; $p < 0.001$) คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร คุณลักษณะงานที่ดีเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นอยากทำงาน เป็นแรงเสริมทางบวกที่ทำให้ บุคคลนั้นทำงาน เพื่อให้ผลงาน

ออกมาดีเป็นการเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง ความรู้สึกเหล่านี้ที่เกิดขึ้นทำให้ส่งผลดีกับองค์กร ดังนั้นยิ่งทำงานให้สำเร็จมากขึ้นเท่าใด ก็จะส่งผลดีกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นพยาบาลจะเห็นคุณค่าในตนเองเมื่อได้รับรู้ ถึงผลการทำงาน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีกับองค์กร แต่จากการวิจัยนี้ คุณลักษณะงานไม่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณลักษณะงาน โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีบุคลากรประเภทวิชาชีพปฏิบัติงานอยู่หลายวิชาชีพ ประกอบด้วย เวชกรรม ทันตกรรม เภสัชกรรม พยาบาลและการผดุงครรภ์ เทคนิคการแพทย์ และ กายภาพบำบัด โดยแต่ละวิชาชีพต่างก็มีมาตรฐานวิชาชีพ และ จริยธรรมวิชาชีพเป็นของตนเอง การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นวิชาชีพจึงต้องไม่ก้าวล่วงเข้าไปทำงานทับซ้อนขอบเขตของวิชาชีพอื่น แต่จากผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าในด้านความอิสระในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเสนอให้สำรวจคุณลักษณะงานที่พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าควรเพิ่มอิสระในการปฏิบัติงานว่ามีเรื่องใดบ้าง หากคุณลักษณะงานที่ต้องการให้เพิ่มอิสระนั้นไม่ขัดกับมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพของวิชาชีพ อื่นก็ให้กำหนดเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มอิสระในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล เพื่อให้พยาบาลมีความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพของกลุ่มวิชาชีพอื่นด้วย

2. ด้านความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูงการรักษาระดับความพึงพอใจในงานไว้ไม่ให้ลดลงจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่มีบางด้านที่ไม่ได้อยู่ในระดับสูงโดยจากผลการศึกษาทางด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงานและค่าจ้างสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง จึงเสนอให้นำข้อมูลส่วนนี้ไปประกอบการพิจารณาพัฒนาให้ความพึงพอใจในด้านดังกล่าวให้มีระดับเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการอธิบายให้กับพยาบาลทุกคนได้ทราบถึงการปรับ Career ladder ว่ามีเกณฑ์ประเมินอย่างไรเพื่อพยาบาลที่ต้องการปรับจะได้มีโอกาสเตรียมพร้อมในปีต่อไป ไม่ควรแจ้งเป็นปีต่อปี ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่นๆนอกจากนี้แม้ว่าจะอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมบังคับบัญชาที่จำเป็นต้องรักษาให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดยเสนอให้มีการประเมินความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาต่อไป

3. ด้านความยึดมั่นผูกพันในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ยังมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรไม่มาก บางส่วนมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล จึงไม่รู้สึกว่าปัญหาของโรงพยาบาลเป็นปัญหาของตน ดังนั้นจึงเสนอให้พัฒนาวิธีการสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เพื่อให้พยาบาลเกิดความรู้สึกตระหนักว่าปัญหาของโรงพยาบาล เป็นปัญหาของบุคคลด้วยเช่นกัน โดยอาจใช้วิธีเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับพยาบาลฝ่ายปฏิบัติการมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการสร้างความยึดมั่นผูกพันในโรงพยาบาลให้เกิดขึ้น รวมทั้งอาจกำหนดกิจกรรมที่ทำร่วมกัน เพื่อส่งเสริมความสามัคคีในพยาบาลวิชาชีพด้วยกัน และเป็นการเปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพในแต่ละแผนกรู้จักกันมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการศึกษาที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติ มีส่วนทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กรและสามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้ ร้อยละ 43 จึงเสนอให้มีการสำรวจว่าปัจจัยใดทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันและความพึงพอใจลดลง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนรักษาความยึดมั่นผูกพันและความพึงพอใจให้ดำรงอยู่ต่อไป

FACTORS INFLUENCING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE
REGISTERED NURSES IN BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

GEDAPA NAGA 4936334 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HOSPITAL ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURACHART NA NONGKHAI, Psy.D.
(Management), SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D. (Health Economics & Policy
Analysis), PEERA KRUGKRUNJIT, M.Sc. (Biostatistics.)

EXTENDED SUMMARY

Research significance and background

Registered nurses are scarce professionals; therefore, measures have been implemented to increase the production of qualified and sufficient nurses for public health services (Ramphapan Pramuanub, 2006). Turnover of registered nurses in a large number of hospitals made the Thailand Nursing and Midwifery Council organize a seminar to find its solutions on 26 November 2008 for brainstorming among parties concerned. However, increasing the production of nurses is not the best solution to the crisis. According to Suthida (2006), the employee's decision to leave a job comes from the fact that he/she is not satisfied with his/her job or remuneration or does not receive sufficient support for his/her advancement. Luthans (Luthans: 1995) states that organizational commitment can forecast turnover better than job satisfaction can. Miner (Miner: 1992) also finds that the employee with organizational commitment will have a low absence rate.

The statistics of nurse turnover in Bumrungrad International Hospital in 2007 reveal that 18.20% of nurses resigned from the hospital whilst in 2006, 14.94%. It is seen that the turnover increased. If this problem was not solved, the hospital

would waste a lot of money for nurse staff development each year. An important thing that makes nurses or other staff continue working in the hospital is creating their organizational commitment.

According to a survey of the Center of Organizational Research, making the employee keep working within the organization is opposite to employee turnover. Maintaining the employee in the organization is very important as it increases the importance of intellectual capital, renders a positive relationship between the employee working in the organization for a long time and customer's satisfaction, and reduces the employee turnover cost, which is a relatively high cost (Prakan Panthaphalankun, 2007). Kreitner & Ninicki (Kreitner & Kinicki: 2004) stated that creation of organizational commitment is substantially important as it identifies the enhanced effectiveness and organizational commitment indicates that if the employee has high organizational commitment, he/she will be less likely to resign from the organization. This is in accordance with Robbins (Robbins: 2001), who argued that organizational managers should promote this attitude and the employee with low organizational commitment is more likely to leave his/her job if he/she getting a better job (Noe et al., 2007). Allen and Meyer (Allen & Meyer: 1997) state that working today has changed a lot and the competition among organizations becomes heavier; therefore, organizations need to adjust themselves to reduce prospective costs via layoffs, thus decreasing employees' organizational commitment and making them desire to leave the organization if any other organization can give them better job offers and to have absenteeism. For this reason, employees' organizational commitment can forecast employee turnover.

Organizational commitment is the feeling of the employee who shows himself/himself as united with the organization and shares common values with other members, is willing to devote his/her physical and mental power to carry out missions to achieve organizational goals, and maintains organizational membership (Porter et al., 1974). Organizational commitment theories first existed 30 years ago (Ashkanasy et al., 2000), which were aimed at exploring the relationship between the individual and organization. A dominant one is Meyer and Allen's theory, presenting three components of organizational commitment. The first one is affective commitment, which deals with the employee's positive emotional attachment to the organization. It

is considered the best commitment. With the attachment, the employee will love his/her organization although it is not good. The second one is continuance commitment. It is suggested that the employee commits to the organization because he/she perceives high costs of losing organizational membership prior to considering adverse consequences. The third one is normative commitment, which comes from the feelings of obligation. If organizational executives can make their employees love and have attachment to the organization, they will experience organizational success.

Studies on organizational commitment suggest that factors leading to registered nurses' organizational commitment are personal factors (Niyom Sisuwana, 2001), job characteristics (Praptha Thongwattana, 1999), and job satisfaction (Samran Bunyaraksa, 1996; Rampapan Pramuansap, 2006). This is in accordance with the study of Allen and Meyer (1998), who found that factors influencing organizational commitment are personal factors, organizational factors, and job characteristics.

The researcher is interested in studying factors influencing organizational commitment, namely personal factors, job characteristics, and job satisfaction based on Meyer & Allen's three-component model of commitment.

Objectives

1. To measure the levels of organizational commitment of register nurses working in Bumrungrad International Hospital.
2. To study the relationship between personnel characteristics, job characteristic, job satisfaction with organizational commitment of register nurses working in Bumrungrad International Hospital.
3. To evaluate the significant variables that can be used to predict the organizational commitment of register nurses working in Bumrungrad International Hospital.

Review literature

Organizational commitment has been studied for over 30 years (Ashkanasy et al., 2000 p.331) among various groups of people, e.g. organizations, professionals, and federations. The literature review reveals that the first person studying organizational commitment is Becker (Becker: 1960), who presented the side-bet theory that the individual's organizational commitment comes from his/her expectation of interest after he/she invests his/her physical power, intellect, and devotion to the organization. Accordingly, before leaving a job, the employee always considers the interest that he/she will receive from a new organization in comparison to that from the existing organization.

Buchanan (Buchanan: 1974), Porter et al. (Porter et al: 1974), and Allen and Meyer (Allen & Meyer: 1997) defined the term 'organizational commitment' in many ways. It can be concluded that organizational commitment is the employee's feelings as part of the organization, pride of the organization, determination to exert his/her physical and mental effort to work in the organization with willingness and full capacity to render organizational achievement as well as positive attitudes to the organization, and desire to continue working in the organization although the new one is more interesting. Although several conceptualizations of organizational commitment then Allen & Meyer (1990) developed a model of commitment have the three approaches out lined were labeled "affective", "continuance" and "normative" commitment. Organizational commitment is a link between the employee and organization that likelihood of turnover. Employees with strong affective commitment remain because they want to, those with strong continuance commitment because they need to, and those with strong normative commitment because they feel they ought to do so.

The literature review leads to the following operational definitions:

Operational definitions

Personal factors – Personal characteristics of registered nurses in Bumrungrad International Hospital joining the research, e.g. age, work period, educational level, and marital status

Age – Their age in years

Working experience – Their employment period in the hospital in years

Educational level – Their highest educational level they held at the time they were working at the hospital: bachelor's degree and master's degree

Marital status – Their social status, i.e. single, married, widowed, and divorced

Registered nurses – Nurses who finished a bachelor's degree program in nursing or equivalent and received the 1st level nursing and midwifery license and have worked in Bumrungrad International Hospital for at least one year and provided nursing services in the Nursing Department for outpatients and inpatients

Organizational commitment – The feelings of operational registered nurses who showed themselves as united with other organizational members and were willing to exert their physical and mental power to perform missions to achieve organizational goals

1. Affective commitment – The registered nurses' emotions or feelings about Bumrungrad International Hospital, suggesting that they were happy working in the hospital, they viewed that the hospital was like their family, and they were willing to solve problems of the hospital as their own problems

2. Continuance commitment – Their feelings about the hospital in terms of benefits or loss in case they left the hospital in consideration of the revenues and benefits they would receive from the hospital and another hospital in consideration of prospect problems. They had to make decisions between their own desire and a need to continue working at the hospital.

3. Normative commitment – Their gratitude to the hospital, which resulted in their fidelity to the hospital. They felt guilty if they were going leave the hospital because of their attachment to their coworkers and employers although other hospitals might give them a better payment.

Job characteristics – The registered nurses' attitudes to their tasks comprising:

1. Skill variety – The characteristics of tasks they did, e.g. variety of tasks, organization policies, and use of skills, knowledge, creativity, and specific skills to provide effective nursing services.

2. Task identity – Their understanding of tasks they performed from the early to the end period of their task using nursing skills and processes to provide holistic nursing in a non-discriminative way.

3. Task significance – The characteristics of tasks on which they had to make plans for people involved in providing patients with services in consideration of patient's rights, lives, and safety.

4. Autonomy – The characteristics of tasks allowing them to determine the steps of working and solving problems in nursing tasks without violating nursing rules for the patient's benefits.

5. Feedback – Giving them feedback about their performance under the hospital's clear evaluation criteria.

Job satisfaction – Their positive attitudes to their existing work and environment related to working that affect individual behaviors. The feeling results from the fact that individuals evaluate their expectation in comparison to what they receive from their supervision-related performance, relationship with coworkers, and work promotion. If what they expect becomes true, they will feel satisfied. On the other hand, if what they receive is less than expected or if their desire is not responded to, they will feel dissatisfied.

Achievement – They could perform tasks assigned successfully and could prevent problems from working.

Recognition – The acceptance, reliance, trust, and praise from their coworkers, employers, and service users on them.

Advancement – Their work promotion and opportunity to have further study or training.

Payment and welfare – Suitability of salaries and welfares they received each month according to their perception.

Relationship with coworkers – Their relationship with coworkers and employers in terms of work and personal matters, ability to work with them, mutual understanding, and friendly working environment.

Work condition – The environment of their working area, e.g. place, light, ventilation, and temperature.

Job security – Their perception of the security of their job, occupation, and organization.

Supervision control – Their perception of using supervision techniques to persuade employees to comply with orders so that they completed their tasks.

Factors affecting their organizational commitment

The literature review shows factors relating their organizational commitment as follows:

1. Personal factors – Age, working experience (employment period), educational level, sex, and marital status (Hrebiniak&Alotto,1972 ;Sheldon,1974; Steers,1977; Mathieu &Zajac,1990;Allen & Meyer,1993; Greenberg&Baron,1995)

2. Job characteristics

Job characteristics were first studied in 1960 (Moorhead and Griffin, 1995) by Turner and Lawrence based on the belief that there are various components of tasks. Some of them may make employees bored with their tasks. Different characteristics of tasks affect the levels of their organizational commitment. Good characteristics of tasks can be compared to internal motivation, which makes individuals want to work and feel that their good performance is compared to a reward for themselves. If they do not have good performance, they will exert more ability to their tasks to avoid dissatisfying outputs to increase the reward (Heckman and Oldham, 1980). Characteristics of tasks affecting organizational commitment are skill variety, task identity, task significance, autonomy, and feedback.

3. Job satisfaction

This research study employs Herzberg's theories, which have been widely applied to nursing research studies. The theory proposes eight aspects, namely achievement, recognition, advancement, payment and welfare, relationship with

coworkers, work condition, work security, and supervision. The components overlapping with job characteristics were taken out. Herzberg's theories of motivation factors and hygiene factors suggest that motivation factors affect the employee's satisfaction whilst hygiene factors lead to their dissatisfaction. Motivation factors lead to the individual's satisfaction and love for his/her work. The factors are directly related to their work and make them prefer to work more sufficiently. Hygiene factors are factors supporting the individual's motivation in working. Without hygiene factors or with hygiene factors that are not in accordance with himself/herself, the individual will be dissatisfied with or dislike his/her job. Herzberg's research shows that hygiene factors include salary, job security, threats, and work condition. If the factors are sufficient, the individual will never ever have dissatisfaction. That is, hygiene factors are primary factors that prevent the individual from being dissatisfied with his/her job. Therefore, making the individual satisfied with his/her job so that he/she achieves organizational objectives is a desirable thing for executives of all levels.

Methods

This explanatory research aimed to study the relationship between personnel characteristics, job characteristic, and job satisfaction with organizational commitment of register nurses and to evaluate the significant variables that can be used to predict the organizational commitment of register nurses working in Bumrungrad International Hospital. The sample was comprised of 402 register nurses who working in various wards of Bumrungrad International Hospital for a period of at least 1 year. The sample was selected by systematic sampling without replacement. The research instruments using a questionnaire were collected during 28 May – 30 June 2009. The descriptive statistics, chi-square, Pearson's correlation coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis were applied for data analysis.

Study results

The samples were registered nurses aged 25-29 years (46.6%), and 35-39 and over 40 years (6.8%); they were 29.6 years old on average. Mostly, they were

women (98.3%) and single (79.1%). Their working experience was mostly 1-5 years (65.3%), 6-10 years (23.7%), and over 16 years (4.58%); their working experience was 5.26 years on average. They mostly worked in the Medical Department and Surgical Department (28.8%) and Operation Department (8.8%), and earned a salary of 23,000-31,999 baht (54.2%) and 41,000 baht (2.8%).

Concerning job characteristics, the research results show that the mean of the overall aspects of job characteristics (0.46) and of respective aspect are of a high level. The aspect with the highest mean is task significance, which is 4.37 with a standard deviation of 0.59; the aspect with the lowest mean is autonomy, which is 3.77 with a standard deviation of 0.69. As for separate items, the section 'task significance' (While you are working, you need to consider the patient's life and safety as the top priority) has the highest mean, which is 4.64; the section 'autonomy' (Obviously, you have autonomy to make decisions on solving problems of service users.) has the lowest mean, which is 3.71.

Their overall job satisfaction is at a high level (3.61), and the mean of respective aspects of job satisfaction is mostly high. The aspects with a high mean are achievement (3.76), recognition (3.61), and relationship with coworkers (3.72), work condition (3.92), security (3.68), and supervision (3.60). The aspects with a moderate mean are advancement (3.37) and payment and welfare (3.23). As for separate items, most scores are at a high level. The items with moderate scores are, for example, regularity of boss under the section 'supervision' and advancement and payment and welfare.

Regarding the levels of the organizational commitment among the registered nurses, the research results reveal that the mean of their overall organizational commitment (3.33) and of respective aspects at a moderate level, namely affective commitment, continuance commitment, and normative commitment (3.21, 3.23 and 3.55 respectively). As for respective items of organizational commitment, the highest mean is under affective commitment (3.68), and the highest mean is under normative commitment (2.84). The total scores of respective items are mostly at the third level (not certain) and fourth level (agree) respectively.

The factors relating to organizational commitment are marital status, age, working experience, job characteristics, and job satisfaction whilst educational levels

have no relationship with organizational commitment. Age and working experience have a relationship with organizational commitment at a low level with statistical significance ($r = 0.20$, $p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.18$, and $p\text{-value} = 0.001$ respectively). The overall job characteristics have a relationship with organizational commitment at a moderate level with statistical significance ($r = 0.42$ and $p\text{-value} < 0.001$). The aspects that have a relationship with organizational commitment at a low level with statistical significance are task understanding and task significance ($r = 0.27$, $p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.22$, and $p\text{-value} < 0.001$ respectively). Their job satisfaction of the overall and respective aspects has a relationship with organizational commitment at a moderate level with statistical significance.

The stepwise multiple regression analysis shows that the variables that can forecast organizational commitment of the registered nurses are job satisfaction and working experience. Both variables can explain their organizational commitment by 43%. Job satisfaction has the most influence on the forecast (42 %).

Discussion

The factors influencing the forecast of organizational commitment of registered nurses at Bumrungrad International Hospital are their job satisfaction, which can forecast organizational commitment by 42 %. If working experience were increased, it could be forecast by 43%. It can be explained that job satisfaction made the registered nurses have organizational commitment and if the hospital could make them work in hospital longer, their organizational commitment would increase by 43 %. According to Porter, Mowday and Steer (1974), if the individual has job satisfaction, he/she will be more active in working, which makes him/her continue working in the organization. Therefore, the more job satisfaction among employees the organization can raise, the more organizational attachment the employee will have (Hrebiniak and Alotto, 1972).

The registered nurses' overall job satisfaction is at a high level. However, their job satisfaction of respective aspects, namely advancement and payment and welfare is not at a high level. The lowest mean is of payment and welfare (3.23), followed by advancement (3.37). As for the relationship between their job satisfaction

and organizational commitment, their overall job satisfaction has a positive relationship with organizational commitment with statistical significance. It can be concluded that job satisfaction dealt with their good feelings about the organization of the employees, and it motivated them to work with their full capacity to result in organizational achievement, which would be developed to be organizational commitment.

With regard to the relationship between personal factors and organizational commitment, age and working experience have a positive relationship with organizational commitment at a low level. This is in accordance with the study of Steers (1977), suggesting that elder individuals will spend more time making decisions than younger ones. With higher age and longer employment period, individuals' organization commitment will be higher. The study of Sheldon (1974) suggests that age is an investment of organizational members as it connects them to the continuance of working at the organization as when they get older, their chances and choices of jobs will decrease, thus decreasing their possibility to move to another organization. Another reason is that when they work longer, their position will be higher. Before deciding to move to another organization, they must make sure that the new place can offer interesting choices and security. Marital status has a relationship with organizational commitment. This is in accordance with Mathieu and Zajac (1990), who found that married individuals attach greater interest to their family than work, and they think that changing a job may affect their family incomes. As a result, they are less likely to change a job than single ones. It is found that the nurses' educational levels have no relationship with their organizational commitment since most of them (98.3%) held a bachelor's degree and 6.2% held a master's degree. It can be said that there is not sufficient data distribution for differentiating the relationship with organizational commitment.

The relationship between job characteristics and organizational commitment of the registered nurses is at a moderate level with statistical significance ($r = 0.42$ and $p < 0.001$). Job characteristics have a positive relationship with organizational commitment. Good job characteristics motivate individuals' desire to work, and they are positive reinforcement creating their desire to work in order to acquire good performance as their reward. The feeling affects the organization

positively. The more successful tasks there are, the better effects will be on the organization. Therefore, nurses would recognize their inner value when they recognize their performance, thus resulting in their fidelity to the organization. However, the research study shows that job characteristics cannot forecast organizational commitment.

Suggestions

1. Job characteristics – The hospital is an organization consisting of various professionals in medicine, dentistry, pharmacy, nursing and midwifery, medical technique, physical therapy etc. Each profession has its own standards and ethics. Therefore, working with other professions, ones must not overlap the scope of other professions. The study reveals that ‘autonomy’, a component of organizational commitment of the registered nurses has the lowest mean. It is suggested that there should be a survey of characteristics of tasks in which registered nurses view that autonomy should be increased in case this does not violate ethics of other professions in order to serve it the guideline for increasing their autonomy and there should be an increase of the channels of communication between nurses and nursing executives to render nurses’ understanding of standards and ethics of other professions.

2. Job satisfaction – The study shows that the registered nurses’ job satisfaction is at a high level. Maintaining their satisfaction level is necessary. Their satisfaction in some aspects is not at a high level. For example, their satisfaction with advancement and payment and welfare is at a moderate level. Then, it is proposed to use the information to help with enhancing satisfaction in this aspect through informing all nurses of the adjustment of the career ladder as to what evaluation criteria to which they have to adjust themselves so that they can prepare themselves in the following year. They should not be informed of this year by year. Their satisfaction with other aspects is at a high level, e.g. achievement, recognition, relationship with coworkers, work condition, security, and supervision; this should be maintained to be at a high level through yearly satisfaction evaluation for development planning.

3. The study shows that their organizational commitment level is at a moderate level, which suggests that most of the registered nurses did not have much attachment to the organization. Some did not feel that they were part of the hospital; therefore, they did not feel that problems of the hospital were theirs. As a result, there should be development of a method to generate their organization attachment to make them realize that problems of the organization are also individual problems by increasing channels of communication between hospital executives and operators to acquire information to create the hospital attachment and by setting up collective activities to promote harmony and unity in nursing professionals and make registered nurses from different departments to know one another better.

4. The study result suggests that working experience contributed to the nurses' organizational commitment and could create their job satisfaction by 43%. Therefore, it is suggested that there should be a survey to manifest which factors decrease the levels of organizational commitment and job satisfaction to assist in planning on maintaining organizational commitment and job satisfaction.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

1. ประภา ทองวัฒนา. (2542). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
2. ชุติมา สุวรรณประทีป. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
3. ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
4. วณิพันธ์ ฉัตรเนตร. (2545). ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท เจ เอส แอล จำกัด. ภาคนิพนธ์หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
5. ชนนันท์ ทะสุใจ. (2547). ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณี ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 5. ภาคนิพนธ์หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
6. ศิวะพร เกิดกฤษฐานนท์ และคณะ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์หลักสูตรการจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
7. ญานิสลา ลิ้มรัตน์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรมของกลุ่มการพยาบาล คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาล

- วิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
8. วรรณดี ชูกาล. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 9. แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือข่าย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 10. โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 11. จุริย์ อุดสาหะ. (2542). ความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล สังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
 12. สำราญ บุญรักษา. (2539). ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 13. รัมภาพรรณ ประมวลทรัพย์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจ หัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 14. นิยม สีสวรรณ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

15. สุธิดา โดพันธุ์พานนท์. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพกลุ่ม
พนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
16. ประคัลภ์ ปิ่นทพลงกูร. (2550). การว่าจ้างและรักษาบุคลากร. บริษัท เอ็กซ์เพอร์เน็ท จำกัด.
กรุงเทพมหานคร.
17. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ:
จามจุรีโปรดักท์.
18. ศ.ดร. สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 14).
กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
19. เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, จันทวรรณ เปรมประภา, มณีรัตน์ จันทระเนตร และชลิดา กาญจนจุฬะ.
(2549). หนังสือแปลกรอบแนวคิดสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ : กรุงเทพมหานคร :
Pearson Education Indochina LTD.
20. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ: กรุงเทพมหานคร. บริษัทธรรม
สาร จำกัด.
21. ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และปัจจัย
ด้านองค์กร กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัด
กระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
22. รศ.ดร. กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.
พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

23. Robert Kreiner & Angelo Kinicki. (2004). Organizational Behavior. New York. McGraw
Hill. pp. 203-204.
24. Kirk W. Elifson, Richard P. Runyon and Audrey Haber. (1990). Fundamentals of Social
Statistics. (2nd ed). Singapore. McGraw Hill Publishing Company. pp. 198-217.
25. J. Richard Hackman & Greg R. Oldham. (1980). Work Redesign. Addison - Wesley
Publishing Company, Inc. pp. 71-129.
26. Raymond A. Noe, John R. Hollenbeck, Barry Gerhart and Patrick M. Wright. (2007). Human
Resource Management. (2nd ed). New York. McGraw Hill. pp. 340.

27. Stephen P. Robbins. (2001). *Organizational Behavior*. (9th ed). Upper Saddle River, NJ. : Prentice Hall International, Inc. pp. 69-81.
28. John. P. Meyer. Natalie J. Allen. (1997). *Commitment in the Workplace*. Sage Publications Inc. California.
29. Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara Bloch Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed). Wiley International Edition. USA.
30. Neal M. Ashkanasy, Celeste P. M. Wilderom, Mark F. Peterson. (2000). *Organizational Crime & Culture*. USA. Sage Publication, Inc. pp. 331-333.
31. Fred Luthans. (1995). *Organizational Behavior*. Prentice Hall International, Inc. pp. 69-81 New York, McGraw Hill. pp. 130-132.
32. Richard M. Steers, J. Stewart Black. (1994). *Organizational Behavior*. (5th ed). HarperCollins College Publishers.
33. Bernard Rosner. (2000). *Fundamentals of Biostatistics*. Duxbury (Brooks/Cole) Publishing Company.
34. Keith Davis, John W. Newstrom. (1989). *Human Behavior At Work*. New York. McGraw Hill.
35. Porter, L.W., Steers, R.M., and Mowday, R.T. (1974). Organizational commitment, Job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied psychology*. 603-609.
36. Gregory Moorhead, Ricky W. Griffin. (2004). *Organizational Behavior*. Houghton Mifflin Company.
37. Mary E. Sheldon. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*. 143-150.
38. Bruce Buchanan. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Manager in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 533-546.
39. Richard M. Steers. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 46-56.
40. Robert M. Marsh and Hiroshi Mannari. (1977). Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study. 57-75.

41. Nick Oliver. (1990). Rewards, investments, alternatives, and organizational commitment: Empirical evidence and theoretical development. *Journal of Occupational Psychology*. 19-31.
42. John.P.Meyer., Natalie J. Allen. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 1-18.
43. John.P.Meyer., Natalie J. Allen. (1993). Organizational Commitment: Evidence of career stage effects. *Journal of Business Research*. 49-61.
44. Herbiniak, L.G., and Alutto, J.A. (1972). Personal and role-related factors in the development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 555-573.
45. Stephen P. Robbins, David A. DeCenzo. (1998). *Fundamentals of management: essential concepts and applications*. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.
46. Mathieu, J.E., and Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedent, correlates, and consequences of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*. 171-194.



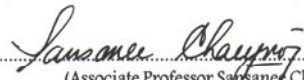
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผศ.ดร. มณีรัตน์ ชีระวิวัฒน์ ภาควิชาสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. นางสาว กรรณิการ์ กลิ่นหอม วิทยาการฝึกอบรม ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
ปริญญาโทพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. นางสาว นฤมล ฝักปากเพระ พยาบาลวิชาชีพ ประจำโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ
ปริญญาโทสาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
หนังสือรับรองโครงการวิจัย

1. หนังสือรับรองโครงการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหิดล

	
COA. No. MU-IRB 2008/255.2312	
Documentary Proof of Mahidol University Institutional Review Board	
Title of Project,	Factors Influence Organizational Commitment of the Register Nurse on Bumrungrad International Hospital (Thesis for master Degree)
Principle Investigator,	Miss Gedapa Naga
Name of Institution,	Faculty of Public Health
Approval includes. 1) MU-IRB Submission form version received date 14 November 2008 2) Participant Information Sheet version date 15 December 2008 3) Questionnaire version received date 15 December 2008	
Mahidol University Institutional Review Board is in full compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)	
Date of Approval,	23 December 2008
Date of Expiration,	22 December 2009
Signature of Chairman,	 (Professor Shusee Visalyaputra)
Signature of Head of the Institute,	 (Associate Professor Sapsanee Chaiyaroj) Vice President for Research and Academic Affairs
Office of the President, Mahidol University, 999 Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel. (662) 8496223-5 Fax. (662) 8496223	

2. หนังสือรับรองโครงการวิจัยจาก ศูนย์วิจัยโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

	
Institutional Review Board Approval Form This protocol has been reviewed by the Bumrungrad International Institutional Review Board	
Name of IRB	Bumrungrad International Institutional Review Board
Address	33 Sukhumvit Soi 3, Wattana, Bangkok 10110, Thailand
Principal Investigator	Ms. Gedapa Naga
Address	Ward 11, Bumrungrad International Hospital, 33 Sukhumvit 3 (Nana Nua) Bangkok 10110, Thailand
Telephone	02-667-2111-4 (business hrs.), 089-914-8655 (24 hrs.)
Sponsor name	-
Address	-
Protocol number and date	-
Protocol title	FACTORS INFLUENCE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE REGISTER NURSE ON BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL
Items reviewed (please tick)	☒ ใบคำร้องขอรับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยและสรุปย่อโครงการวิจัยภาษาไทย ฉบับวันที่ 18 พฤษภาคม 2552 ☒ โครงร่างวิจัยภาษาไทย (อ้างอิงตามหนังสือที่ 52.76/CRC:tp ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2552) ☒ แบบสอบถามการวิจัย: ข้อมูลส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ☒ เอกสารชี้แจงโครงการและเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการ ฉบับแก้ไขวันที่ 26 พฤษภาคม 2552 ☒ ประวัติผู้วิจัยและประวัติอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
Outcome of review (please tick)	☒ Approved ☐ Conditionally approved (please specify conditions below or in an accompanying letter) ☐ Rejected (please state reasons below or in an accompanying letter)
Comments	เนื่องจากโครงการวิจัยนี้เป็นวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจาก คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล มาแล้ว กอปรกับโครงการวิจัยนี้ไม่ได้ทำการศึกษาในผู้ป่วย และเข้าข่ายงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่มีความเสี่ยงต่ำ (minimal risk) อีกทั้งผู้วิจัยมีความจำเป็นเร่งด่วนในการทำวิจัยเพื่อให้เห็นกำหนดการส่งวิทยานิพนธ์กับทางมหาวิทยาลัย ดังนั้น BI/IRB จึงเห็นสมควรให้การพิจารณาโครงการวิจัยนี้แบบ expedited review/interim review ตามข้อกำหนดของ BI/IRB
I hereby confirm that this Bumrungrad International Institutional Review Board (BI/IRB) is organized and operates according to GCP and the applicable laws and regulations. Approved by:  Date: 27/05/52 Dr. Dwip Kitayaporn, Member & Secretary for Chairman, Bumrungrad International Institutional Review Board	
แห่งแรกในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานระดับสากล JCI 33 สุขุมวิท ซอย 3 กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0 2667 1000 โทรสาร 0 2667 2525 Thailand's First JCI Accredited Hospital 33 Sukhumvit 3, Bangkok 10110, Thailand Tel: +66 (0) 2667 1000 Fax: +66 (0) 2667 2525 www.bumrungrad.com	

ภาคผนวก ค
ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 15 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน

ข้อคำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
Jc1	58.467	24.395	0.418	0.872
Jc2	57.967	25.206	0.364	0.873
Jc3	58.233	23.151	0.691	0.859
Jc4	57.933	23.719	0.584	0.864
Jc5	58.033	23.413	0.595	0.862
Jc6	57.867	23.292	0.759	0.857
Jc7	58.333	23.747	0.526	0.866
Jc8	57.800	23.820	0.650	0.861
Jc9	57.633	25.344	0.382	0.872
Jc10	58.600	25.697	0.319	0.874
Jc11	58.467	24.395	0.418	0.872
Jc12	58.500	22.465	0.499	0.872
Jc13	58.600	24.938	0.414	0.871
Jc14	58.500	23.569	0.609	0.862
Jc15	58.200	22.441	0.719	0.856

Number of Case = 30 Reliability Coefficient = 15 Items Alpha = 0.874

สรุปผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน = 0.874

ตาราง 16 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อคำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
Js1	109.33	198.99	0.089	0.936
Js2	109.33	194.02	0.416	0.933
Js3	109.83	191.18	0.530	0.932
Js4	109.57	193.56	0.447	0.933
Js5	109.73	192.27	0.458	0.933
Js6	109.50	194.47	0.408	0.933
Js7	109.83	190.07	0.662	0.931
Js8	109.90	185.20	0.773	0.930
Js9	110.07	188.55	0.606	0.932
Js10	109.83	188.28	0.644	0.931
Js11	109.90	188.09	0.542	0.932
Js12	110.10	188.09	0.648	0.931
Js13	110.47	183.29	0.682	0.930
Js14	110.57	179.56	0.702	0.930
Js15	109.67	187.20	0.542	0.932
Js16	110.13	187.29	0.474	0.933
Js17	109.70	186.42	0.522	0.932
Js18	109.60	185.28	0.602	0.931
Js19	109.60	191.35	0.365	0.934
Js20	109.47	193.43	0.393	0.934
Js21	108.93	191.17	0.553	0.932
Js22	109.30	189.60	0.456	0.933
Js23	109.17	187.80	0.608	0.931
Js24	109.50	191.30	0.403	0.934
Js25	110.20	180.23	0.613	0.932
Js26	109.60	185.70	0.650	0.931
Js27	109.83	186.35	0.528	0.932
Js28	109.10	190.92	0.493	0.933
Js29	109.47	188.53	0.626	0.931
Js30	109.50	186.60	0.719	0.930
Js31	109.67	188.44	0.632	0.931
Js32	109.83	185.87	0.525	0.933

Number of Case = 30 Reliability Coefficient = 32 Items Alpha = 0.934

สรุปผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน = 0.934

ตาราง 17 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ข้อคำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
Oc1	52.93	115.24	0.810	0.915
Oc2	52.57	123.84	0.377	0.924
Oc3	53.23	121.56	0.406	0.924
Oc4	53.13	116.40	0.653	0.918
Oc5	52.87	119.09	0.645	0.919
Oc6	52.80	117.41	0.517	0.922
Oc7	53.13	114.53	0.692	0.917
Oc8	53.10	121.27	0.441	0.923
Oc9	52.83	115.66	0.725	0.917
Oc10	53.03	112.31	0.793	0.914
Oc11	53.53	117.02	0.649	0.918
Oc12	53.13	116.19	0.613	0.919
Oc13	53.00	118.83	0.540	0.921
Oc14	53.27	120.41	0.387	0.925
Oc15	53.20	115.54	0.599	0.920
Oc16	52.77	116.53	0.671	0.918
Oc17	53.10	112.92	0.817	0.914
Oc18	53.20	116.44	0.679	0.918

Number of Case = 30 Reliability Coefficient = 18 Items Alpha = 0.923

สรุปผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความความยึดมั่นผูกพันในองค์กร = 0.923

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
อินเตอร์เนชั่นแนล**

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน (...) หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างซึ่งตรงกับลักษณะของท่านตามความเป็นจริง

เลขที่แบบสอบถาม.....

1. อายุ.....ปีบริบูรณ์
2. เพศ (...) ชาย (...) หญิง
3. สถานภาพสมรส (...) โสด (...) สมรส (...) หม้าย (.....)หย่า (...)อื่นๆระบุ.....
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ปี(เต็ม)
5. ระดับการศึกษา (...) ปริญญาตรี (.....) ปริญญาโท (.....) อื่นๆโปรดระบุ.....
6. รายได้สุทธิของท่านต่อเดือน.....บาท(เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆ)
7. แผนกที่ท่านปฏิบัติงาน.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านลักษณะงาน

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

- | | | | |
|---|----------------------|---------|--|
| 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความโดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ |
| 4 | เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่ข้อโต้แย้งบางส่วน |
| 3 | ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย |
| 2 | ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ |
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆทั้งหมด |

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1.งานที่ท่านทำอยู่มีนโยบายเข้มข้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน					
2.ท่านต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญเฉพาะทางในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ					
3.งานที่ท่านทำอยู่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
4.ท่านต้องใช้ทักษะทางการพยาบาล ในการแนะนำให้คำปรึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายเป็นประจำ					
.....					
.....					
14.ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและหน่วยงานเสมอ					
15.เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความคิดเห็น ด้าน ความพึงพอใจในงาน

โปรดทำเครื่องหมาย **X** ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | | |
|---|----------------------|---------|--|
| 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความโดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ |
| 4 | เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่มีข้อโต้แย้งบางส่วน |
| 3 | ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย |
| 2 | ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน |
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความทั้งหมด |

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.ท่านพึงพอใจในผลงานของท่านในรอบปีที่ผ่านมา					
3.ท่านปฏิบัติงานที่ได้สำเร็จเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้					
4.ท่านสามารถแก้ปัญหาในงานได้เป็นอย่างดี					
.....					
.....					
31.หัวหน้างานมีความสม่ำเสมอ และยุติธรรม					
32.เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน คนแรกที่ท่านคิดถึง คือ หัวหน้างาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความคิดเห็น ด้าน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | | |
|---|----------------------|---------|--|
| 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความโดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ |
| 4 | เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่มีข้อโต้แย้งบางส่วน |
| 3 | ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย |
| 2 | ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน |
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความทั้งหมด |

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานโรงพยาบาลนี้					
2. ปัญหาของโรงพยาบาลคือปัญหาของท่าน					
3. ท่านไม่รู้สึกรักว่าโรงพยาบาลนี้เป็นครอบครัวของท่าน					
4. ท่านไม่รู้สึกรักผูกพันกับโรงพยาบาลนี้					
.....					
.....					
17. ท่านจะไม่ลาออกจากโรงพยาบาลในตอนนี้					
เพราะท่านรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณโรงพยาบาล					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจิตภา นากา
วัน เดือน ปีเกิด	24 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบูรณ์
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2552 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โทร. 02-667-2114
ที่อยู่	35 สุขุมวิท คลองเตย วัฒนา กรุงเทพมหานคร โทร. 02-667-2111-4