

ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

.....
.....

นางสาวสุพรรณมา ครองแถว

ผู้วิจัย

.....
.....

รองศาสตราจารย์สุรชาติ ณ หนองคาย,

Psy.D.(Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....
.....

รองศาสตราจารย์สุจิต สุจิรัตน์,

วท.ม.(ชีวสถิติ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....
.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
.....

รองศาสตราจารย์กัญญา อินทรประสงค์,

พบ.ด.(การบริหารการพัฒนา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2555

ผู้ตรวจ ทบทวน

นางสาวสุพรรณา ครองแถว

ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์นิตยา เพ็ญศิริินภา,

ส.ค.(สุขศึกษา)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ดุสิต สุจิรัตน์,

วท.ม.(ชีวสถิติ)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์สุรชาติ ณ หนองคาย,

Psy.D.(Management)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,

พ.บ., อ.ว.(ระบาควิทยา)

คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง” ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุรชาติ ณ หนองคาย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ดุสิต สุจิรารัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริินภา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับแก้ไข จนทำให้ผู้วิจัยจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ชุณห์คล้าย รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน และรองศาสตราจารย์สุดาพรรณ ธัญจิรา ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย นางวิมลรัตน์ มาลีวรรณ หัวหน้าหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษา ขอขอบคุณบุคลากรพยาบาลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ธุรการ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่คอยให้การช่วยเหลือ และสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว รวมทั้ง นายอภิรักษ์ ยวงทอง ที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่ง ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนประสบความสำเร็จ คุณค่า และประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กล่าวมานี้

สุพรรณา ครองแถว

ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF NURSES IN EMERGENCY UNITS, PUBLIC UNIVERSITY HOSPITALS IN THE CENTRAL REGION

สุพรรณา ครองแถว 5236205 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุรชาติ ฅ นองคาย, Psy.D.(MANAGEMENT), ดุสิต สุจิรารัตน์, วท.ม.(ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อวัดระดับของตัวแปร และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง 4 แห่ง ที่ปฏิบัติงานในหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 163 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 20 กันยายน ถึง 30 พฤศจิกายน 2554 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจภายในระดับปานกลาง ความพึงพอใจภายนอกในระดับสูง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับสูง ความพึงพอใจภายใน และภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.517$ และ 0.649 , $p\text{-value} < 0.01$ ตามลำดับ) ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คือ จัดทำนโยบายด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษ ปรับปรุงสถานที่ และส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันพร้อมที่จะทุ่มเทพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน / ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร / พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน /
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF NURSES
IN EMERGENCY UNITS, PUBLIC UNIVERSITY HOSPITALS IN THE
CENTRAL REGION

SUPHANNA KONGTHEAO 5236205 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURACHART NA NONGKHAI Psy.D.
(MANAGEMENT), DUSIT SUJIRARAT M.Sc.(BIOSTATISTICS)

ABSTRACT

This research was a study to measure the level of the variables and define the relationships between personal attributes, job satisfaction, and organizational commitment. The studied population were professional nurses and nurse assistants in four public university hospitals in the central region of Thailand who had at least 1 year of experience working in the emergency unit of the hospital. There were 163 qualified participants in the sample. Questionnaires were employed for data collection from the 20th of September to the 30th of November, 2011. Statistical methods used for data analysis were Pearson's correlation coefficient and multiple regression.

The study found that the studied sample had a medium level of internal job satisfaction and a high level of external job satisfaction and organizational commitment. The internal and external job satisfaction had a medially positive relationship with organizational commitment ($r = 0.517$ and 0.649 , $p\text{-value} < 0.01$, respectively). External satisfaction explained (42.1%, $R^2 = 0.421$) of the variation of organizational commitment.

The recommendations from the research are that there should be a policy regarding personnel welfare, extra payment for hard work, improvement of the work-place, and job skill education for personnel. This policy would help create more organizational commitment and facilitate dedication which would lead to a more efficient organization.

KEY WORDS: JOB SATISFACTION / ORGANIZATIONAL COMMITMENT /
EMERGENCY MEDICINE NURSE / PUBLIC UNIVERSITY
HOSPITAL

124 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในงาน.....	16
2.2 แนวคิด และทฤษฎีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร.....	31
2.3 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย.....	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	43
3.2 หน่วยการวิเคราะห์.....	43
3.3 ประชากรที่ศึกษา.....	44
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.8 ข้อพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	54
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน.....	57
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน.....	59
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน	63
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล เวชศาสตร์ฉุกเฉิน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	66
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน.....	68
ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระ กับความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน.....	73
บทที่ 5 อภิปรายผล.....	77
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	82
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....	87
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....	98
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	114
ประวัติผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 จำนวนและอัตราผู้ป่วยอุบัติเหตุและบาดเจ็บต่อประชากร 100,000 คน จำแนกรายภาค และกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552.....	37
2.2 อัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พ.ศ. 2552.....	38
3.1 จำนวนพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป หน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง.....	44
3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนของพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล.....	46
3.3 รายละเอียดการได้รับอนุมัติจริยธรรมการวิจัยในคนของแต่ละโรงพยาบาล.....	53
4.1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษาของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง.....	58
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกโดยรวม รายด้าน และรายองค์ประกอบ.....	59
4.3 จำนวน และร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกเป็นรายข้อ.....	61
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกเป็นโดยรวม และรายด้าน.....	63
4.5 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกรายข้อ....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกตามคุณลักษณะส่วน บุคคล.....	67
4.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการ ปฏิบัติงานในองค์กร และความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง.....	70
4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบ กับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขต ภาคกลาง.....	71
4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อเลือกตัวแปรพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (เมื่อ กำหนดให้คุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจรวม เป็นตัวแปร X).....	74
4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อเลือกตัวแปรพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (เมื่อ กำหนดให้คุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก เป็นตัวแปร X).....	74

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด เรื่องความพึงพอใจในงานกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล เวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง.....	13
2.1 ลำดับชั้นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์.....	20
2.2 ตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวัง.....	24
2.3 ตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทฤษฎีระบบ ปัจจัยนำเข้าที่นำมาใช้ในการบริหารประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) และวัสดุอุปกรณ์ (Material) หรือที่เรียกว่า 3M ปัจจัยทั้งสามประการนี้ ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารมากที่สุด และการสร้างสร้งงานอย่างมีคุณค่า (Value creation) ปัจจุบันองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชนถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ (Asset) ขององค์การ หรือที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human capital) (1) ทุกองค์การต่างยอมรับว่าบุคคลขององค์การเป็นสินทรัพย์ที่มีค่า เป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การ ดังนั้นจึงมีการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ (2)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) และฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ถูกกำหนดขึ้นจากการที่รัฐบาลไทยเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ และทักษะการประกอบอาชีพ มุ่งเน้น “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” เพื่อให้มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ ปรับตัวได้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาประเทศต่อไป (3, 4, 5) การที่บุคคลจะทำงานได้มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องผสมผสานความต้องการของบุคคลภายในองค์การเพื่อให้เข้ากับเป้าหมายและบริบทขององค์การ โดยทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสนใจและความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (6)

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super Tertiary Care) ที่มีคณะแพทยศาสตร์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่งทั่วประเทศ ตั้งอยู่ในเขตภาคกลางจำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (7) ซึ่งมีขนาดเตียงตั้งแต่ 250-2,400 เตียง เป็นศูนย์กลางระดับประเทศของการให้บริการทางสุขภาพ

มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างโรงพยาบาล และความร่วมมือในระดับภูมิภาคเอเชียในการศึกษาวิจัย ด้านการแพทย์ และสาธารณสุข เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนทางด้านสุขภาพทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค แก้ไขภาวะความเจ็บป่วยที่มีความรุนแรง ชับซ้อน โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่มีจำนวนมาก เป็นแหล่งศึกษาวิจัย พัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ และการตรวจทางห้องปฏิบัติการขั้นสูงที่มีความทันสมัย ทำให้การตรวจวินิจฉัยโรคมีความถูกต้องแม่นยำ (8) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 4 แห่ง ได้มีการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หนึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ประเด็นด้านการพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคล โดยเน้นให้บุคลากรได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน เน้นการให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ร่วมทั้งการสร้างความรัก และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ อัตราการลาออก อัตราการคงอยู่ และอัตราความพึงพอใจของบุคลากร

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เกิดจากความคาดหวังของบุคคลที่อยู่ภายในองค์กรซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสภาวะแวดล้อม และสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (9) พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) (10) ปี 1995 นักวิชาการกลุ่มมนุษย์สัมพันธ์ กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานจะตอบสนองความต้องการของบุคคล

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยบุคคลจะแสดงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืน และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งยังมีความปรารถนาที่จะพยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร (11)

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2553 พบว่า เขตพื้นที่ภาคกลางรวมทั้งกรุงเทพมหานคร มีจังหวัดในเขตปกครองจำนวน 35 จังหวัด มีขนาดพื้นที่ 179,855 ตารางกิโลเมตร ประชากรอาศัยกันอย่างหนาแน่น เห็นได้จากร้อยละของการกระจายตัวประชากรสูงสุดเมื่อเทียบกับขนาดพื้นที่จำแนกตามระบบ 4 ภาค คิดเป็นร้อยละ 33.8 อีกทั้งพื้นที่เขตภาคกลางเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค การเมือง การปกครอง การคมนาคมสื่อสาร รวมทั้งการแพทย์ และสาธารณสุข มีโรงพยาบาล และศูนย์การแพทย์ รวมทั้งโรงเรียนแพทย์ 4 แห่ง จาก 8 แห่ง ทั่วประเทศไทย เพื่อรองรับกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ และรับส่งต่อเพื่อการดูแลในระดับตติยภูมิ จากภูมิภาคอื่น จากศักยภาพดังกล่าว ทำให้ประชาชนเกิดความคาดหวัง มุ่งที่จะเข้ามาใช้บริการทางด้านสาธารณสุข ผลสำรวจของกระทรวงสาธารณสุขพบว่า ประชาชนมีการข้ามขั้นตอนของการ

รับบริการสุขภาพ โดยไม่นิยมไปรับบริการที่สถานีนอกรีตแต่ไปรับบริการที่โรงพยาบาลมากกว่า เนื่องจากคาดหวังต่อเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ เทคโนโลยีการรักษาที่ทันสมัย และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (12) จากรายงานทรัพยากรสาธารณสุข สำนักนโยบาย และยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2550 ถึง 2552 (13) พบว่าสัดส่วนประชากรต่อพยาบาลวิชาชีพ 1 คน เขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2552 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 79.56 จากปี พ.ศ. 2550

ห้องฉุกเฉิน ถือเป็นด่านหน้าของโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยอย่างปัจจุบันทันด่วนที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิตหรืออาจนำไปสู่ความพิการได้ หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที (14) เป็นผลให้ผู้ป่วย และญาติเกิดความคาดหวังที่จะได้รับการที่รวดเร็ว ได้รับข้อมูล และรายละเอียดการรักษาที่ครบถ้วน ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (15) ดังนั้นลักษณะงานจึงเกิดความรีบเร่งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยเน้นแผนการรักษาพยาบาล พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน (16) มุ่งให้บริการด้านสุขภาพ โดยทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วย ปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการแพทย์ ประชาชนจึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับการรักษาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ทำให้พยาบาลต้องมีความรู้ทางด้านการพยาบาล ความเข้าใจทางสังคม และต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการทางสังคม (17) และจากการที่รัฐมีมาตรการการป้องกันผู้บริโภคทางการแพทย์ โดยกำหนดให้ผู้ป่วยต้องได้รับการบริการตามสิทธิการรักษาอย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ (18) อาจทำให้พยาบาลเกิดความเครียด และความกดดันจากการทำงาน เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การลาออก หรือการโอนย้ายหน่วยงานได้

ข้อมูลจากสำนักนโยบาย และยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552 (13) พบว่าพื้นที่ในเขตภาคกลางมีจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุสูงถึง 118,035 คน และมีอัตราผู้ป่วยอุบัติเหตุสูงสุด 752.81 ต่อประชากร 100,000 คน รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปีงบประมาณ 2553 ซึ่งเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง พบว่า จำนวนผู้ป่วยนอกประเภทอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีจำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 3,182 คน แบ่งประเภทผู้ป่วยเป็นกรณีฉุกเฉิน (Emergency) และกรณีเร่งรีบ (Urgency) ซึ่งอัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สูงกว่าเกณฑ์ที่สภาการพยาบาลกำหนดไว้ถึง 10 เท่า แสดงให้เห็นถึงภาระงานของพยาบาลที่หนักในการให้การดูแลผู้ป่วย ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน นำไปสู่การลาออกหรือการโอนย้ายหน่วยงาน

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พยาบาลมีอัตราการสูญเสียกำลังคนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการออกจากวิชาชีพทำให้ปริมาณพยาบาลมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการของประชาชน โดยมีปัจจัยที่สำคัญคือ ความไม่พึงพอใจในงาน งานมีความเสี่ยง ภาระงานหนัก ได้รับสวัสดิการ และค่าตอบแทนต่ำ ขาดความก้าวหน้าในงาน ต้องทำงานแบบพลัดเวร ทำให้เกิดความเครียดสูง (19) ด้วยภาระงานที่หนัก ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับนโยบายของรัฐ ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด ความกดดันในการทำงาน เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน มีแนวโน้มที่พยาบาลจะลาออก โอนย้ายหน่วยงาน ข้อมูลจากฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ พ.ศ. 2552 พบว่า สถิติการลาออก หรือการโอนย้ายหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพ และผู้ปฏิบัติงานการพยาบาล หน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง ในช่วงระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึง พ.ศ. 2552 มีแนวโน้มของการสูญเสียกำลังคนเพิ่มมากขึ้นทุกปี จาก 5 คน เป็น 12 คน การสูญเสียบุคลากรนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร ทั้งเสียงบประมาณ เวลาในการคัดเลือก การผลิต และพัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากรใหม่ในแต่ละปี

จากรายงานประจำปีโรงพยาบาลศิริราช พ.ศ. 2552 ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า อัตราการลาออกของบุคลากร เท่ากับ 5.49% สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ต่ำกว่า 5% และรายงานประจำปีโรงพยาบาลรามาริบัติ พ.ศ. 2551 ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล อัตราความพึงพอใจของบุคลากร สายงานวิชาชีพ เท่ากับ 62% ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ 70% อัตราการลาออก และอัตราความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าในแต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรต่างคาดหวังให้ผลการดำเนินงานสูงกว่า หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องจัดทำระบบงาน และการบริหารจัดการเพื่อให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพัน ความพึงพอใจในงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมมีตัวแปรหลายตัวที่เกี่ยวข้อง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่ตัวแปรทั้งสองตัวนี้เป็นตัวทำนายแนวโน้มของการลาออกจากการงานได้ดี จากการศึกษาของ ชิง ฟุ เซน (Ching Fu Chen) (20) ปี 2006 พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะออกจากงาน ส่วนในการศึกษาของ ชิงเซงชาง และฉินฉินชาง (Ching-Sheng Chang & Hsin-Hsin Chang) (21) ปี 2007 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และจากการศึกษาของ จูริย์ อูสาเหะ (22) ปี 2542 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล สังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้มากเท่าใด ย่อม

ส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากเหตุผล และความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง โดยวัดระดับความพึงพอใจในงาน ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน หรือจัดทำนโยบายเพื่อให้บุคลากรเกิด ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง อยู่ในระดับใด
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง อยู่ในระดับใด
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา) ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร
4. ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ได้หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ

1. ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

2. วัดระดับความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
3. วัดระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
4. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
5. อธิบายความผันแปรระหว่างความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
2. ความพึงพอใจภายในของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. ความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
4. ความพึงพอใจภายในสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
5. ความพึงพอใจภายนอก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรครั้งนี้ ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล ของหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง 4 โรงพยาบาล โดยมีหน้าที่ในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง ซึ่งปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้แก่

1. โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
2. โรงพยาบาลรามารับดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารับดี มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง หมายถึง โรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง จัดตั้งขึ้นโดยมหาวิทยาลัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีคณะแพทยศาสตร์ทำหน้าที่บริหารงานประกอบด้วย โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามารับดี สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล

1.1 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาด้านการพยาบาลระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ขั้นหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยตรง

1.2 ผู้ช่วยพยาบาล หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนงานพยาบาลเกี่ยวกับการพยาบาลขั้นมูลฐาน หรือการพยาบาลเทคนิคอย่างง่ายแก่ผู้ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ

3. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หากพยาบาลได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะแสดงออกถึงความสุขในการทำงาน และหากพยาบาลมีความสุขในการทำงาน ย่อมหมายถึงพยาบาลพร้อมที่จะปฏิบัติในองค์การ

นั้น วัดได้โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire (23) ประกอบด้วย

3.1 ความพึงพอใจในงานภายใน (Intrinsic characteristics) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางที่มีต่องานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความมีอิสระในการทำงาน (Independence) หมายถึง โอกาสที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางจะปฏิบัติงานเพียงลำพังในส่วนของการงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการควบคุม

- ความหลากหลายของงาน (Variety) หมายถึง โอกาสที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่างจากงานประจำที่ทำอยู่

- ความสามารถในการทำงาน (Ability Utilization) หมายถึง โอกาสที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางจะปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถ ของตนเองที่มีได้อย่างเต็มที่

- ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) หมายถึง พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางสามารถใช้วิจารณญาณของตนเอง และมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน

- ความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง โอกาสที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางมีอิสระที่จะใช้วิธีการของตนเองในการปฏิบัติงาน

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย

3.2 ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic characteristics) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางที่มีต่องานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- กิจกรรมระหว่างการทำงาน (Activity) หมายถึง พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางสามารถสละเวลาเพื่อการทำงานขององค์กร และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน

- สถานภาพทางสังคม (Social status) หมายถึง อาชีพ หรืองานที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางทำ มีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม และเป็นส่วนหนึ่งกับหน่วยงาน
- การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา (Supervision-human relation) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางในการบริหารจัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค
- ความสามารถของผู้บังคับบัญชา (Supervision technique) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางในการตัดสินใจ และเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- คุณธรรมในการทำงาน (Moral value) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานโดยไม่รู้ลี้กต่อต้าน หรือขัดต่อมโนธรรม
- ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง งาน หรืออาชีพที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางทำ เป็นงานมีความมั่นคง ยั่งยืน
- การบริการสังคม (Social service) หมายถึง งาน หรืออาชีพที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางทำ มีโอกาสได้ช่วยเหลือสังคม หรือบุคคลอื่น
- ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน (Authority) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางในการจัดการกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถมอบหมายงานให้แก่บุคคลอื่นได้ รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่
- นโยบายการปฏิบัติงาน (Company policy) หมายถึง ข้อปฏิบัติ หรือนโยบายของหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางที่ถูกกำหนดขึ้น ถูกถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง
- ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ความคุ้มค่าของจำนวนเงินที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

- ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง โอกาสที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางจะมีความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป และบรรยากาศภายในหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลางมีความสะดวกสบาย เอื้อต่อการทำงาน
- ผู้ร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง ความพอใจของพยาบาล ที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมกับผู้ร่วมงานภายในหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางได้เป็นอย่างดี
- การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง สรรเสริญจากหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อพยาบาลหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางปฏิบัติงานได้ดี

4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางที่แสดงความกลมกลืนกับองค์กร อุทิศแรง กายและแรงใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร โดยบุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

4.1 ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Value commitment) คือ ความรู้สึกของพยาบาลหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ที่มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นหนึ่งเดียวและมีส่วนร่วมกับองค์กร

4.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Effort Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันของพยาบาลหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ในการปฏิบัติงาน พร้อมที่อุทิศกำลังกายและกำลังใจการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

4.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ (Retention commitment) คือ ความรู้สึกของพยาบาลหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางที่มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติในองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยไม่คิดที่จะย้ายงานหรือลาออก

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ตามแนวคิดของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) (24) ปี 1968 ประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจในงานภายใน (Intrinsic characteristics) ได้แก่

- ความมีอิสระในการทำงาน (Independence)
- งานที่ได้รับมอบหมาย (Variety)
- ความสามารถในการทำงาน (Ability Utilization)
- ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility)
- ความคิดริเริ่ม (Creativity)
- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

1.2 ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic characteristics) ได้แก่

- กิจกรรมระหว่างการทำงาน (Activity)
- สถานภาพทางสังคม (Social status)
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา (Supervision-human relation)
- ความสามารถของผู้บังคับบัญชา (Supervision technique)
- ระเบียบวินัยในการทำงาน (Moral value)
- ความมั่นคงในการทำงาน (Security)
- การบริการสังคม (Social service)
- ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน (Authority)
- นโยบายการปฏิบัติงาน (Company policy)
- ค่าตอบแทน (Compensation)
- ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work condition)
- ผู้ร่วมงาน (Co-worker)
- การยอมรับนับถือ (Recognition)

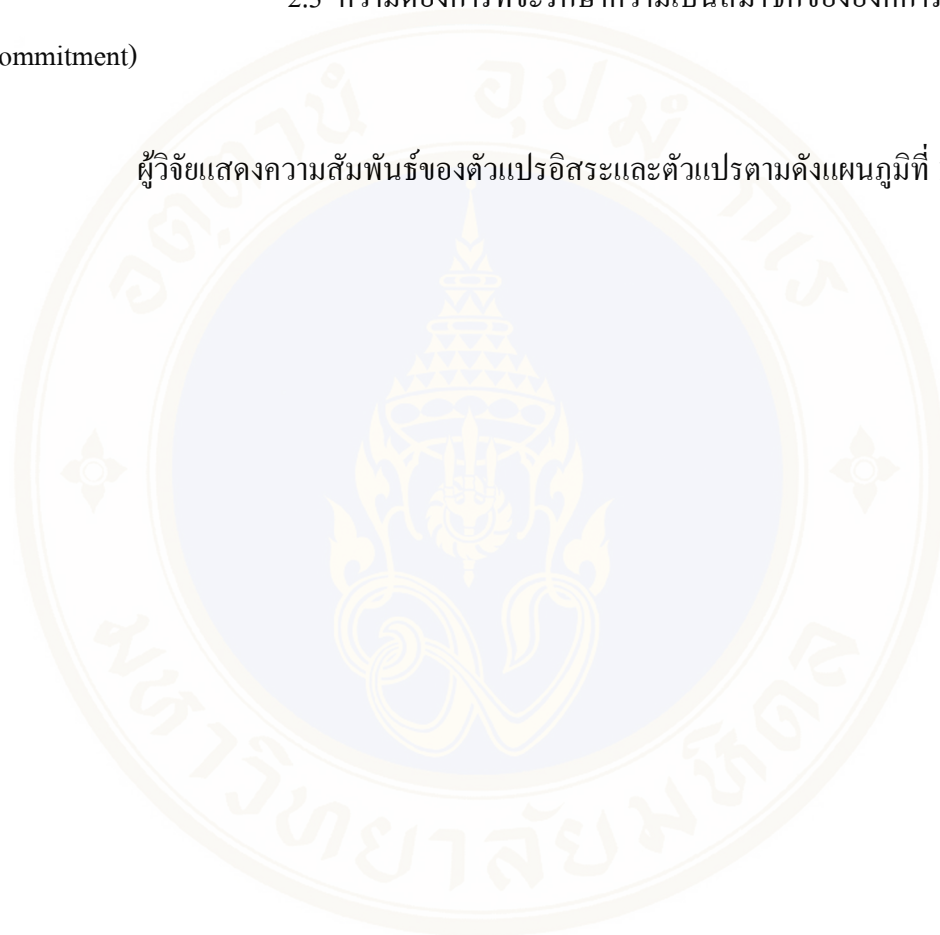
2. ตัวแปรตาม คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ตามแนวคิดของเมวว์เคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steer, Porter) (25) ปี 1979 ประกอบด้วย

2.1 ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Value commitment)

2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Effort Commitment)

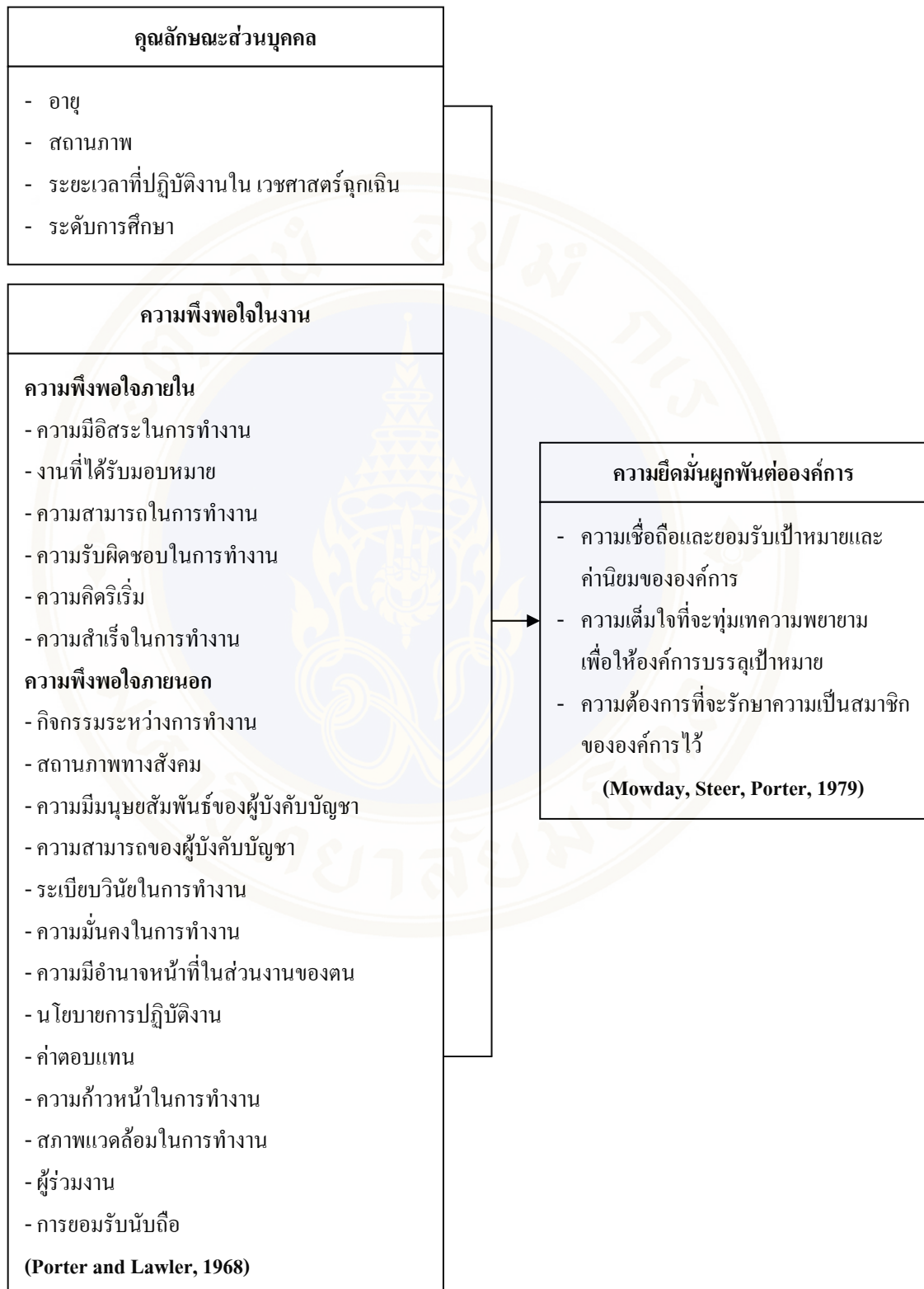
2.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ (Retention commitment)

ผู้วิจัยแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังแผนภูมิที่ 1.1



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิด เรื่องความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล
เวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

กล่าวโดยสรุป บทที่ 1 จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรับรู้ของบุคคลที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร และนับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีผลทั้งโดยตรง และทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นหากมีการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เพิ่มขึ้น ก็ย่อมส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวัดระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งหาตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยคำถาม วัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยตามที่ได้กล่าวไว้เบื้องต้น ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงาน ตัวแปรตาม คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังจะนำเสนอในบทที่ 2 ต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.1.3 เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน

2.1.4 ผลของความพึงพอใจในงาน

2.2 แนวคิด และทฤษฎีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2.3 เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2.4 ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

2.3.1 ความหมายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

2.3.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

2.3.3 บทบาทของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ลักษณะส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.4.2 ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.1 แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

เฮอซเบิร์ก (Herzberg) (26) ปี 1968 กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter Lawler) (24) ปี 1968 กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานประกอบด้วยความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก ความพึงพอใจภายในนั้นเกิดจากความพอใจที่เกิดจากการทำงานของตนเองโดยตรง โดยผ่านแง่มุมต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความอิสระในการทำงาน ส่วนความพึงพอใจภายนอกเป็นความพอใจที่เกิดจากการทำงานของตนเองโดยอ้อม เช่น สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทน การได้รับการสนับสนุน

วรูม (Vroom) (27) ปี 1972 กล่าวว่าบุคคลจะแสดงความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อบุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงสภาพความพึงพอใจ ทางตรงกันข้าม ทักษะด้านลบจะแสดงความไม่พึงพอใจ

สตีเยอร์ (Steers) (28) ปี 1973 กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่สามารถแสดงออกมาได้ ซึ่งมีผลมาจากการรับรู้ความสำเร็จของงาน และคุณค่าของงานนั้น

แฮคแมน (Hackman) (29) ปี 1980 กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คุณภาพงานที่ดี

สเปกเตอร์ (Spector) (30) ปี 1997 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าคือ ความรู้สึกทั้งหมดของบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองทำ โดยผลของความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อผลผลิตของงานที่ทำ

แมคนีส์ สมิธ (McNeese-Smith) (31) ปี 1999 กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นการให้คะแนนโดยรวม หรือผลรวมของลักษณะงานในหลายมิติ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ สภาพแวดล้อม ความสมดุลของภาระงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

เวสส์ (Weiss) (32) ปี 2002 กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยบุคคลจะแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของพฤติกรรม

โรบินส์ (Robbins) (33) ปี 2003 กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในทัศนคติที่มีความเกี่ยวข้องกับงานของเขานี้บุคคลแสดงออกมา โดยเมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีกับงานที่ทำ ก็จะแสดงความพึงพอใจในงาน มีความสุขสนุกกับการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีทัศนคติไม่ดีต่องานก็ทำให้บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก หากบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะแสดงออกถึงความสุขในการทำงาน และหากบุคคลมีความสุขในการทำงาน ย่อมหมายถึงบุคคลพร้อมที่จะปฏิบัติในองค์กรนั้น

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิด เรื่องความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความสนใจและได้มีการศึกษากันมานานกว่า 80 ปี ยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ปี 1930 อ้างใน โรบินส์ (Robbins) (34) ปี 2005 ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการผลิตของพนักงานในโรงงาน Hawthorne ของบริษัท Western Electric Company พบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานมากกว่าค่าตอบแทน โดยนำไปสู่การปฏิบัติงาน และเพิ่มผลผลิตขององค์กร เรียกการศึกษานี้ว่า Hawthorne Studies

ความพึงพอใจในงาน เกิดจากบุคคลได้รับการจูงใจ ซึ่งการจูงใจ คือ แรงผลักดันจากความต้องการ และความหวังต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อแสดงออกตามที่ต้องการของร่างกาย หากสามารถสร้างแรงผลักดันได้เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้น แรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำ บุคคลจะเกิดความอยากที่จะทำงาน มีความทุ่มเท ตั้งใจเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ พร้อมทั้งจะคงอยู่ และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Wehrich และ Koontz ได้กล่าวว่าการจูงใจ เป็นแรงผลักดันและความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ ผู้บริหารจะให้การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ได้บังคับบัญชาที่อาจใช้วิธีการเดียวกับผู้บริหาร มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานไว้มากมาย การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคคลควรพิจารณาว่าบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือไม่ เพราะหากบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลให้บุคคลมีแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจในงานตามมา

แนวคิดการจูงใจของเทเลอร์

เทเลอร์ (Frederic Winslow Taylor) อ้างใน โรบินส์ (Robbins) (35) ปี 1994 วิศวกรชาวอเมริกันผู้เสนอทฤษฎีการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ (The Scientific management approach to motivation) เชื่อว่า การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยการใช้คนให้เหมาะกับงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการจูงใจพนักงานในรูปตัวเงิน โดยการบริหารของ Taylor ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. การนำหลักการทางวิทยาศาสตร์เข้ามาใช้กับพนักงานแต่ละคน
2. ใช้หลักทางวิทยาศาสตร์เพื่อการคัดเลือก อบรม ฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาทักษะในการทำงาน
3. ผู้บริหารกับพนักงานต้องร่วมมือกันในการใช้หลักทางวิทยาศาสตร์
4. มีการแบ่งงานที่เท่าเทียมกัน โดยผู้บริหารต้องรับผิดชอบงานในส่วนที่เหนือกว่าความสามารถของพนักงาน

หลักการบริหารของ Taylor ได้ถูกนำมาใช้จนกระทั่งปัจจุบัน ใช้หลักการจ้างพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีการจูงใจพนักงานโดยใช้ผลงานเป็นหลัก เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มผลผลิต ปรียาพร (36) ปี 2535 กล่าวว่า เมื่อผลผลิตของงานเพิ่มสูงขึ้น พนักงานจะมีความต้องการอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นที่นอกเหนือจากตัวเงิน จึงได้มีผู้สนใจเรื่องของทัศนคติ และความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น เพราะความพึงพอใจในงานนอกจากจะทำให้งานสำเร็จแล้ว ยังทำให้พนักงานมีความสุขในงานด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ทฤษฎีใหญ่ ๆ คือ

1. ทฤษฎีที่ว่าด้วยเนื้อหา (Content Theories) อธิบายว่า บุคคลทุกคนมีความต้องการพื้นฐานที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้น จึงนำคุณลักษณะดังกล่าวมาใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีความต้องการ (E.R.G Theory) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีของมัมฟอร์ด (Mumford) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)
2. ทฤษฎีที่ว่าด้วยกระบวนการ (Process Theories) อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติต่องานที่ต่างกัน ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory ของอดัมส์ (Adams) ทฤษฎีความคาดหวัง (VIE theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

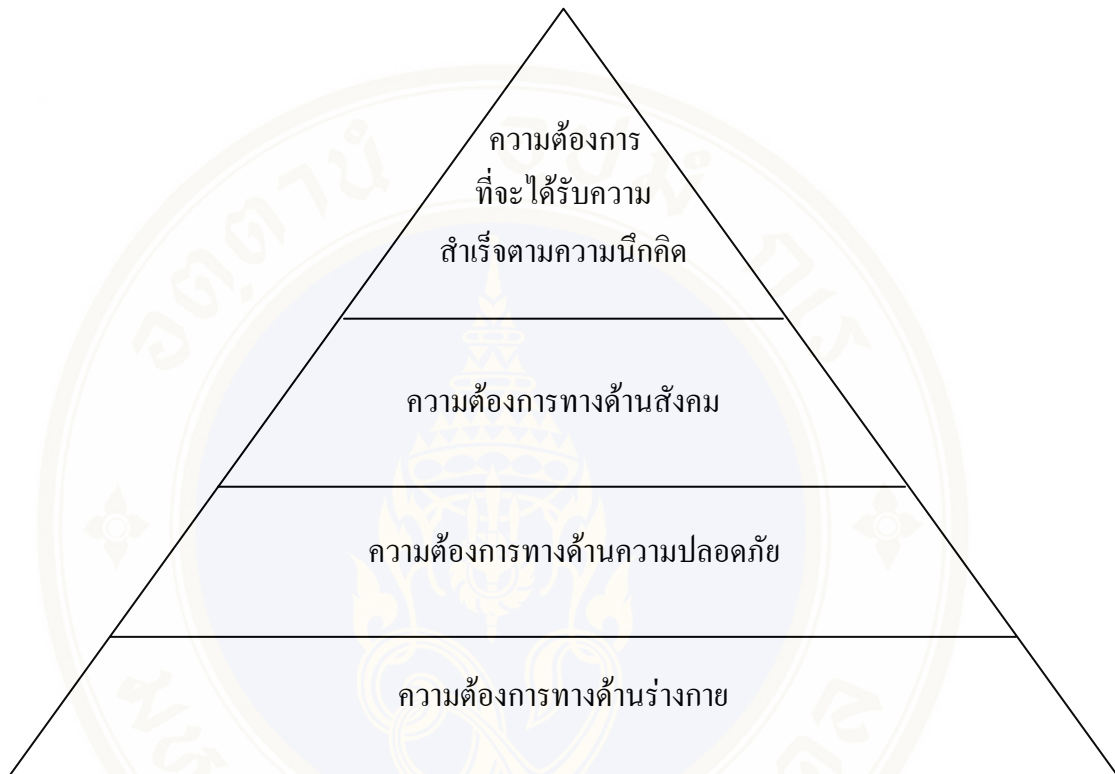
มาสโลว์ (Maslow) (37) ปี 1970 กล่าวว่า การจูงใจเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการอย่างมีระเบียบ เรียก ลำดับขั้นของความต้องการ คือ “Hierarchy of Needs” เป็นไปภายใต้สมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจในพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป
3. เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นที่พอใจแล้ว จะมีความต้องการอื่นในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป

โดยลำดับขั้นของความต้องการ ประกอบด้วย 5 ระดับ จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุดในการดำเนินชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ในภาวะขาดแคลนความต้องการทางด้านร่างกายเป็นสิ่งแรกที่มนุษย์ต้องการ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นต่อไป
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต เช่น ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โดยจะเห็นได้จากเมื่อมนุษย์ทำงานไปได้รับรายได้เพียงพอที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย มนุษย์ก็จะเริ่มเก็บออมเงินไว้เพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่ให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของสังคม ได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความเป็นมิตร ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการด้านจิตใจเพิ่มมากขึ้น
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) มีความสำคัญต่อการบริหารงาน ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง มีสถานภาพทางสังคมที่ดี ได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลรอบข้าง รวมถึงความต้องการมีอิสระ เสรีภาพ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ โดยพยายามที่จะผลักดันตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหมายไว้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

ที่มา: Maslow AH. A Theory of human motivation (1970: 72)

ซาร์มาด (Sarmad) (38) ปี 2007 กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ได้ถูกนำมาใช้เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงานโดยขึ้นอยู่กับระดับของการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานแต่ละคน

จากลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) จะเห็นได้ว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำสุดไปสู่ระดับสูงสุด คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด แต่ก่อนที่มนุษย์จะสามารถไปถึงความต้องการในลำดับสูงสุดได้นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้ครบเสียก่อน ดังนั้นในการบริหารงานผู้บริหารจึงควรนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงาน มีกำลังใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

แนวคิดของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (McGregor) อ้างใน โรบินส์ (Robbins) (34) ปี 2005 ผู้เสนอทฤษฎีการจัดการตามพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ: ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (The behavioral management approach to motivation: McGregor's theory X and theory Y) เชื่อว่า ธรรมชาติของบุคคลมีความแตกต่างกันแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎี X คือ กลุ่มที่หลีกเลี่ยงงาน ชอบที่จะถูกควบคุมบังคับ ลงโทษ เพื่อให้พยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ไม่อยากรับผิดชอบ ไม่มีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคง ต้องการค่าตอบแทนสูง ลักษณะของบุคคลในกลุ่มนี้ผู้บริหารจะต้องดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิด จูงใจโดยเน้นค่าตอบแทนด้านการเงินและสวัสดิการเพื่อใหบุคคลกลุ่มนี้เกิดความพึงพอใจในงาน

2. ทฤษฎี Y คือ กลุ่มนี้รักที่จะทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความพยายามในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีความทะเยอทะยานและใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แรงจูงใจของบุคคลในกลุ่มนี้ คือความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้บริหารควรให้การสนับสนุน โดยจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ใหบุคคลกลุ่มนี้ได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) (39) ปี 1993 ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการจูงใจพนักงาน มุ่งเน้นความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานในตัวบุคคลที่ทำให้ปฏิบัติงานแตกต่างกันไป เฮิร์ซเบิร์กค้นพบว่าคนเราต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยที่จะธำรงรักษาไม่ไหบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ จึงได้ตั้งชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (The Two-Factor Theory of Motivation) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) โดยมีผลมาจากปัจจัยภายใน (Intrinsic factor) ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 1.2 ความก้าวหน้า (Advancement)
- 1.3 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ลักษณะของงาน (Work itself)

1.6 โอกาสก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) โดยมีผลจากปัจจัยภายนอก (Extrinsic factor) จากการทำงานได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary)

2.2 สถานภาพทางสังคม (Status)

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with supervisors)

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with subordinates)

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with peers)

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)

2.7 สภาพการทำงาน (Work condition)

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

2.9 ความมั่นคงในงาน (Security)

2.10 การปกครองการบังคับบัญชา (Supervisors)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้สรุปว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญพื้นฐานกับพนักงานเพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจแก่พนักงาน โดยการให้ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) และการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องตอบสนองความพึงพอใจภายในด้วยโดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ทฤษฎีความคาดหวัง

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) (27) ปี 1972 เสนอทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) หรือที่รู้จักกันในชื่อของ VIE theory มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

1. Valence หมายถึง ความปรารถนาที่บุคคลจะได้รับรางวัล เป็นคุณค่าหรือความพอใจในผลลัพธ์

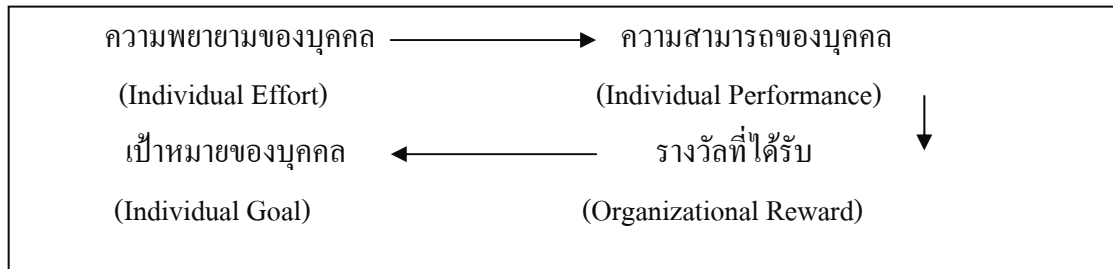
2. Instrumentality หมายถึง เครื่องมือหรือการกระทำพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลที่คาดหวัง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ บุคคลจะมีแรงจูงใจมากขึ้นเพียงไรขึ้นอยู่กับผลที่จะได้รับเมื่อปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ

3. Expectancy หมายถึง การที่บุคคลมีความพยายาม ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นแนวคิดที่อธิบายถึงการตัดสินใจในการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลจะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ วิเคราะห์ลักษณะงานที่ทำ มุ่งเน้นผลที่เกิดจากงานไม่เพียงเฉพาะตัวเงินเท่านั้น แต่ยังมองถึงปัจจัยเชิงบวก และเชิงลบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน หรือการออกจากงาน การจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการคิดและการรับรู้ของบุคคล โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังและความสามารถของบุคคลว่าสามารถปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงไร ความคาดหวังและความสามารถจะทำให้บุคคลพยายามปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงาน ผลงานถือเป็นผลลัพธ์ลำดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ลำดับที่ 2 คือรางวัล หากบุคคลรับรู้ว่ารางวัลนั้นมีคุณค่าก็จะพยายาม และเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

ทฤษฎีนี้มีความเกี่ยวข้องกับงาน 3 ประการ

1. การรับรู้ของบุคคลซึ่งใช้ความพยายามที่จะชักนำไปสู่การทำงาน เท่ากับความคาดหวังความพยายามจากการทำงาน (Effort-performance expectancy) บุคคลจะคาดหวังไว้ว่า หากปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแล้ว ความน่าจะเป็นที่งานจะประสบความสำเร็จมีมากน้อยเพียงใด
2. การรับรู้ว่าการงานจะชักนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เท่ากับความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Performance-outcome expectancy) บุคคลจะคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า หากปฏิบัติงานสำเร็จแล้ว ผลที่ได้รับ คือรางวัลภายใน และภายนอก จะมีผลดีหรือผลเสียต่อตนเองอย่างไร
3. ความปรารถนาที่จะได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ เท่ากับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) บุคคลมีการรับรู้ และความคาดหวังกับรางวัลที่ได้รับแตกต่างกัน หากรางวัลที่ได้รับมีค่าน้อยกว่าที่บุคคลคาดหวังไว้ ความปรารถนาของบุคคลก็จะลดน้อยลง



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา: Vroom VH. Management and motivation (1972: 91)

ทฤษฎีของพอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์

พอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter Lawler) (24) ปี 1968 ได้พัฒนาและปรับปรุงแนวคิดความคาดหวังของวรูม (Vroom) ให้สามารถอธิบายแรงจูงใจของบุคคลได้มากขึ้น ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมในองค์กรและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ โดยกล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานเนื่องมาจากความคาดหวังที่บุคคลมีต่อรางวัลที่จะได้รับ บุคคลจะมีความพยายามซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ในความสามารถ และการรับรู้ความต้องการในงานของตนเอง เพื่อที่จะให้ได้ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) เพื่อให้ได้รางวัลตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้นการจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ต้องทราบ ว่า ความสามารถของแต่ละบุคคล การรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์กร ความต้องการรางวัล ไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายใน หรือรางวัลภายนอก เพื่อให้บุคคลเกิดความพยายามปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รางวัลที่เขาต้องการ เมื่อรางวัลนั้นมีความเหมาะสมกับเขา ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

รางวัลภายใน คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำของตนเอง หรือสิ่งที่ทำและก่อให้เกิดเรามีความสุข เกิดความภาคภูมิใจ ส่วนรางวัลภายนอก คือ สิ่งที่บุคคลอื่นให้กับเรา เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนขึ้นเงินเดือน

ระบบรางวัล (Reward System)

พนักงานไม่สามารถจะปฏิบัติงานโดยไม่หวังค่าตอบแทนได้ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ใช่การทำงานแบบอาสาสมัคร จึงต้องมีค่าตอบแทนจากการทำงาน หรือเรียกกันว่า “รางวัล” ซึ่งอาจเป็นรางวัลในรูปของทั้งตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงินหรือการตอบแทนทางด้านจิตใจนั่นเอง โดยแบ่งประเภทของรางวัลเป็น 2 ประเภท คือ

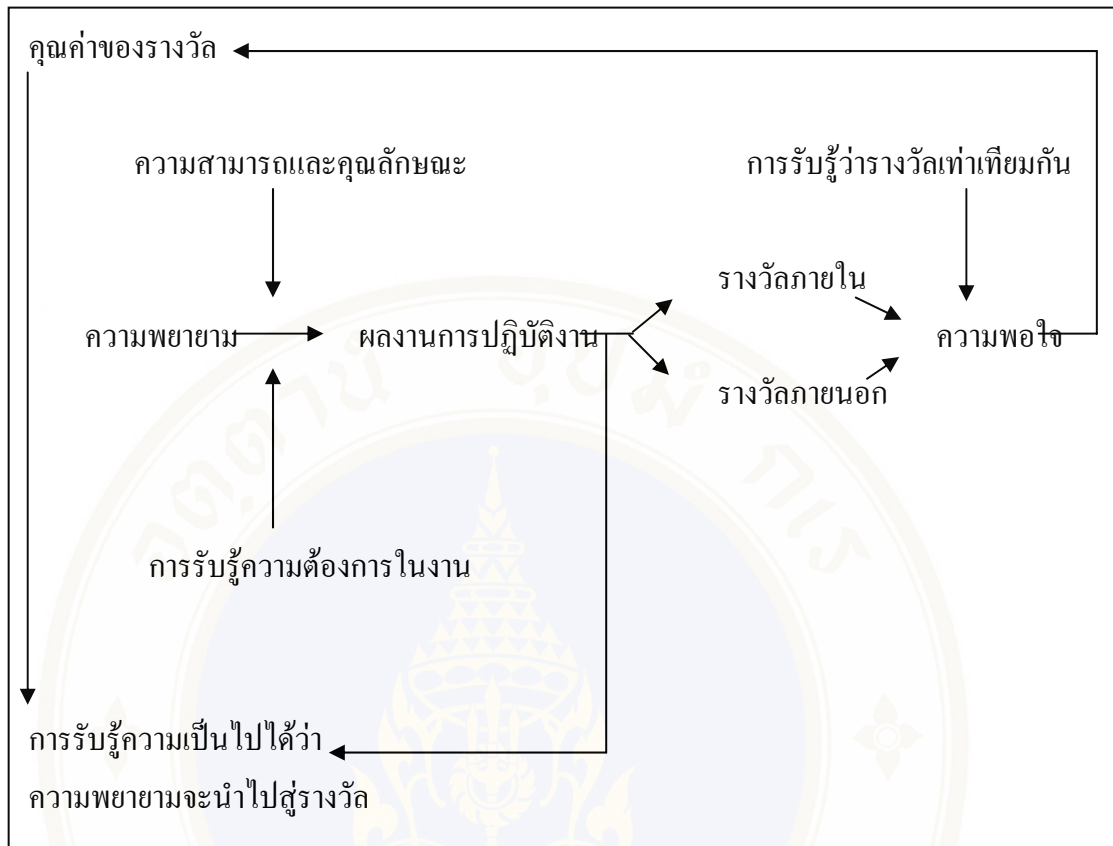
1. รางวัลภายนอก เป็นความต้องการในรูปของตัวเงิน ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ครอบคลุมความต้องการขั้นพื้นฐานตามหลักของ Maslow

2. รางวัลภายใน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทำท่ายในงาน สุขและเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน เป็นผลตอบแทนทางด้านจิตใจ

ระบบรางวัลมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดพนักงานที่มีความเหมาะสมให้คงอยู่กับองค์กร กระตุ้นให้พนักงานแสดงความสามารถที่มีอยู่ภายในออกมาเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยควรมีการให้ทั้งรางวัลภายใน และรางวัลภายนอก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้รางวัลทางด้านจิตใจ ซึ่งเปรียบเสมือนสัญญาทางด้านจิตใจทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เอกาเทอรินี กาลานู และคณะ (Ekaterini Galanou et al.) (40) ปี 2010 ศึกษาพบว่า ระบบรางวัลมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของพนักงานในระดับต่างๆขององค์กรอย่างแตกต่างกัน บุคคลในแต่ละระดับงานย่อมต้องการรางวัลที่แตกต่างกัน และรางวัลที่ได้รับนั้นมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน และยังเป็นแรงเสริมที่สำคัญให้บุคคลภายในองค์กรเกิดความจงรักภักดี และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

แผนภูมิแสดงตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler ความพยายามขึ้นอยู่กับคุณค่าของรางวัล และการรับรู้ความเป็นไปได้ว่าความพยายามจะนำไปสู่รางวัล การปฏิบัติงานเป็นการใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอิทธิพลจากความสามารถ และการรับรู้ความต้องการในงาน บุคคลจะปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายของงานนั้น ๆ ผลของการปฏิบัติงานนำไปสู่รางวัลทั้งรางวัลภายใน และรางวัลภายนอก หากบุคคลนั้นเห็นว่ารางวัลที่ได้รับมีความเหมาะสมจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากบุคคลเห็นคุณค่าในรางวัลที่ได้รับ



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงตัวแบบของทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler

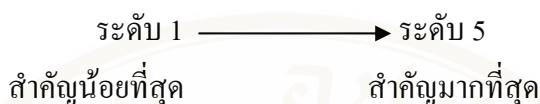
ที่มา: Porter and Lawler. Managerial attitude and performance (1968: 118-126)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter Lawler) ซึ่งได้พัฒนาและปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยกระบวนการ (Process Theories) เนื่องจากมีเนื้อหาครอบคลุมเข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา สามารถอธิบายความต้องการของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน อันจะมีผลให้บุคคลนั้นมีทัศนคติต่องานที่ต่างกัน

2.1.3 เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีวิธีการวัดหลายวิธี แต่วิธีที่เป็นที่นิยม คือ การใช้แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) ส่วนวิธีการวัดในแบบอื่น เช่น ข้อถามแบบ ใช่/ไม่ใช่, เป็นจริง/ไม่เป็นจริง, ข้อถามแบบเลือกตอบ (Checklist) มีให้พบเช่นกันแต่ไม่เป็นที่นิยมมากนัก ผู้วิจัยขอเสนอเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานที่เป็นที่นิยม ดังนี้

1. Job descriptive index (JDI) คิดค้นโดยสมิทธิ์ เกนคอลล และฮูลิน (Smith, Kendall & Hulin) ปี 1969 เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย โดยวัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน การได้รับการสนับสนุน ผู้ร่วมงาน การควบคุมบังคับบัญชา และงานที่รับผิดชอบ ให้เลือกตอบ 5 ระดับที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด



2. Minnesota satisfaction questionnaire (MSQ) เดวิส เจ เวสต์ (David JW.) (23) ปี 1967 แห่งมหาวิทยาลัย Minnesota สหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาแบบสอบถามนี้ในการวัดความคิดเห็น ความรู้สึก มุมมองที่เกี่ยวกับงานประจำที่ทำ และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ให้เป็นมาตรฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของบุคคลในสายงานต่าง ๆ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าแบบสอบถามนี้มีความเฉพาะเจาะจงสามารถวัดความพึงพอใจในงานในระดับบุคคล และแต่ละบุคคลจะเห็นถึงความแตกต่างที่ชัดเจนของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ซึ่งผลที่ได้จะสามารถนำไปวิเคราะห์ หรือวางแผนปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง ประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน คือ ชุดแบบสอบถามแบบยาว (Long Form) และชุดแบบสอบถามแบบสั้น (Short form) โดยวัดความพึงพอใจในงาน 20 ด้านประกอบด้วย

- ความมีอิสระในการทำงาน (Independence) หมายถึง โอกาสบุคคลจะปฏิบัติงานเพียงลำพังในส่วนของการงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการควบคุม
- ความหลากหลายของงาน (Variety) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่างจากงานประจำที่ทำอยู่
- ความสามารถในการทำงาน (Ability Utilization) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองที่มีได้อย่างเต็มที่
- ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) หมายถึง บุคคลสามารถใช้วิจารณญาณของตนเอง และมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน
- ความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง บุคคลมีอิสระที่จะใช้วิธีการของตนเองในการปฏิบัติงาน
- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย
- กิจกรรมระหว่างการทำงาน (Activity) หมายถึง บุคคลนั้นสามารถใช้เวลาเพื่อการทำงานขององค์กร และการมีส่วนร่วมขององค์กร

- สถานภาพทางสังคม (Social status) หมายถึง อาชีพ หรืองานที่ทำ มีโอกาสที่จะได้รับ

- การยอมรับจากสังคม และเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ
- การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา (Supervision-human relation)

หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการบริหารจัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค

- ความสามารถของผู้บังคับบัญชา (Supervision technique)

หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการตัดสินใจ และเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

- คุณธรรมในการทำงาน (Moral value) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์การ โดยไม่รู้สึกรู้สีกต่อต้าน หรือขัดต่อมโนธรรม

- ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง งาน หรืออาชีพที่ทำ เป็นงานมีความมั่นคง ยั่งยืน

- การบริการสังคม (Social service) หมายถึง งาน หรืออาชีพที่ทำ มีโอกาสได้ช่วยเหลือสังคม หรือบุคคลอื่น

- ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน (Authority) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจัดการกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถมอบหมายงานให้แก่บุคคลอื่นได้ รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่

- นโยบายการปฏิบัติงาน (Company policy) หมายถึง ข้อปฏิบัติ หรือนโยบายขององค์การที่ถูกกำหนดขึ้น ถูกถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

- ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ความคุ้มค่าของจำนวนเงินที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

- ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะมีความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานในองค์การ

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป และบรรยากาศภายในองค์การมีความสะดวกสบาย เอื้อต่อการทำงาน

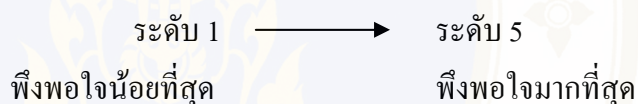
- ผู้ร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง ความพอใจของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมกับผู้ร่วมงานภายในองค์การได้เป็นอย่างดี

- การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องสรรเสริญจากหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อบุคคลปฏิบัติงานได้ดี

ชุดแบบสอบถามแบบยาว (Long Form) มีข้อถาม 100 ข้อ ในหนึ่งด้าน ประกอบด้วยข้อถาม 5 ข้อ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 15 – 20 นาที ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด



ชุดแบบสอบถามแบบสั้น (Short form) มีข้อถาม 20 ข้อ วัดความพึงพอใจในงาน 20 ด้าน ในหนึ่งด้านประกอบด้วยข้อถาม 1 ข้อซึ่งเป็นตัวแทนของชุดแบบสอบถามแบบยาว (Long form) แบ่งเป็นความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 5 นาที ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด



การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม Minnesota satisfaction questionnaire (MSQ) แบบสั้น (Short form) เนื่องจากจำนวนข้อถามไม่มากเกินไป เนื้อหาไม่มีความกระชับ เข้าใจได้ง่าย และครบถ้วน รวมทั้งตัวแปรรายองค์ประกอบของความพึงพอใจเข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2.1.4 ผลของความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผลของความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขอมรับเป้าหมาย พร้อมทั้งจะทุ่มเทแรงกาย และแรงใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เบรน รัทเทอร์ฟอร์ด และคณะ (Brian Rutherford et al.) (41) ปี 2009 พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริหารงาน นโยบาย และความพึงพอใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของซานดาส และคณะ (Sundas Warsi et al.) (42) ปี 2009 พบว่าแรงจูงใจในงาน รวมทั้งความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. แนวโน้มที่จะลาออก (Propensity to leave) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่ต้องการจะปฏิบัติงานกับองค์กร มีความคาดหวังว่าจะออกจากงาน จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตัวแปรของความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายแนวโน้มที่จะลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาของเบรน รัทเทอร์ฟอร์ด และคณะ (Brian Rutherford et al.) (41) ปี 2009 พบว่า ความพึงพอใจในงานด้าน Overall job และ Promotion มีความสัมพันธ์เชิงลบกับแนวโน้มที่จะลาออก (Propensity to leave) อย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่าถ้าบุคคลมีความพึงพอใจสูงอัตราการลาออกจากงานจะลดลง

3. ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท (Role conflict and ambiguity) คือ ความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่ขัดขวางอีกฝ่ายหนึ่งไม่ให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นความไม่ชัดเจนในบทบาทของบุคลากร จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาของไลฮัว และนอร์แมน (Lihua & Norman) (43) ปี 2005 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to stay) คือ การรับรู้ความรู้สึกของการเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาของคริสติน เวย์ และคณะ (Christine Way et al.) (44) ปี 2007 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะคงอยู่และยังเป็นตัวทำนายที่ดีของการโอนย้ายงาน (Turnover) การศึกษาของชาร์เลส เชวเปเกอร์ (Charles H. Schwepker Jr.) (45) ปี 2001 พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการโอนย้ายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูง บุคคลนั้นก็มักจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานตามแนวคิดพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) (24) ปี 1968 คือ การรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์กร ความต้องการรางวัลไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายใน หรือรางวัลภายนอก เพื่อให้บุคคลเกิดความพยายามปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รางวัลที่เขาต้องการ เมื่อรางวัลนั้นมีความเหมาะสมกับเขา ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ มีความครอบคลุมในเนื้อหาของความพึงพอใจในงาน สามารถนำไปประยุกต์กับองค์กรต่าง ๆ ได้ ในส่วนของเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยใช้ คือ Minnesota satisfaction questionnaire (MSQ) แบบ Short form ของ เดวิส เจ เวสส์ (David J. Weiss) (23) ปี 1967 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เป็นเครื่องมือที่มีความกระชับ ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิด และเครื่องมือวัดดังกล่าวในการวิจัยครั้งนี้

2.2 แนวคิด และทฤษฎีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2.2.1 ความหมายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

เบคเกอร์ (Becker) (46) ปี 1960 กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเชื่อมโยงตนเองกับกิจกรรมขององค์การ แล้วเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นระหว่างผลเสียและผลประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การขึ้น

บุชานัน (Buchanan) (47) ปี 1974 กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่อเป้าหมาย ค่านิยม และผลประโยชน์ขององค์การ

สตีล (Steer) (48) ปี 1977 กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพัน เป็นความผูกพันอย่างแน่นแฟ้น มีความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ

เมาว์เดย์, สตีล และพอร์ตเตอร์ (Mowday, Steer & Porter) (25) ปี 1979 กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความกลมกลืนกับองค์การ อุทิศแรงกาย และแรงใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การ โดยบุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ

องค์การ

เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen) (49) ปี 1991 กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสภาวะทางจิตใจที่บอกลถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ และแสดงถึงความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ
2. ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ
3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน

โรบบินส์ (Robbins) (50) ปี 1998 กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มุ่งที่เป้าหมายขององค์การ มีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

เสาวลักษณ์ ร้าเพยพล (51) ปี 2551 ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์การว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลแสดงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับเป้าหมายขององค์การ และพร้อมจะทุ่มเทเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ รวมทั้งยังต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ปิยะวรรณ กลิ่นสุคนธ์ (52) ปี 2552 ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในองค์การว่าเป็นทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์การและพร้อมที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การซึ่งเกิดจากความพึงพอใจ ความรับผิดชอบ และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การ

จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัย สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความกลมกลืนกับองค์การ อุทิศแรงกายและแรงใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ โดยบุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

โฮวาร์ด เอส เบกเกอร์ (Howard S. Becker) ปี 1960 อ้างใน เฮอร์บีแนก และอัลต์โต Herbiniaak and Alutto (53) ปี 1972 ผู้พัฒนากรอบแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน (Reward-Cost Notation) ซึ่งใช้พื้นฐานของการต่อรองหรือการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยสร้าง Side-Bets Theory เนื่องจากเมื่อบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การระยะเวลาหนึ่งแล้ว จะก่อให้เกิดการลงทุนที่ปรากฏในรูปของกำลังกาย สติปัญญา ซึ่ง Becker เรียกว่า “Side-Bets” ดังนั้นหากบุคคลต้องออกจากองค์การไปจะเกิดการเปรียบเทียบว่าจะสูญเสียประโยชน์ที่ควรจะได้รับในระยะยาว เช่น บำเหน็จบำนาญ หากบุคคลนั้นต้องออกจากองค์การก่อนครบกำหนดเท่ากับว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า ทำให้สูญเสียประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เป็นเหตุให้เกิดความยากลำบากในการตัดสินใจออกจากองค์การ

เมอร์เดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers and Porter) (24) ปี 1979 ได้ศึกษาแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับองค์การ โดยมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายในการทำงานของเขามีความสอดคล้องกับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลที่ได้จากแนวคิดด้านทัศนคตินั้น เช่น การคงอยู่กับองค์การ การขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment) แนวคิดนี้มอง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยมีการศึกษาถึงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลคงอยู่กับองค์การ มีความคงเส้นคงวาในการทำงาน และสิ่งที่ทำให้บุคคลมีการแสดงออกที่ดีต่อองค์การอย่างต่อเนื่อง

โดยแบ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เนื่องจากบุคคลเป็นสมาชิกหนึ่งขององค์กร ย่อมมีความกลมกลืนกับสมาชิกอื่น มีความรู้สึกของการเป็นเจ้าของขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยบุคคลมีความเต็มใจอุทิศตนทั้งกำลังกายและกำลังใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความรู้สึกมั่นคงไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน เนื่องจากมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen) (49) ปี 1991 กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นสภาวะทางจิตใจที่บ่งถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร และแสดงถึงความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment)
2. ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment)
3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)

2.2.3 เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment questionnaire) หรือ OCQ ได้รับการพัฒนาครั้งแรกในปี ค.ศ. 1970 โดย พอร์ตเตอร์ และสมิท (Porter & Smith) เพื่อวัด มุ่งมั่นในการทำงาน และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร บริบทของความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งในกลุ่มของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร พนักงาน และวิศวกร แบบสอบถามนี้ถูกนำไปใช้กว่า 35 งานวิจัย และพิสูจน์ ความน่าเชื่อถือ เมาว์เดย์ สเตียร์ และพอร์ตเตอร์ (Mowday, Steers and Porter) (25) ปี 1979 ได้ศึกษา พฤติกรรมองค์กรโดยใช้แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และพิสูจน์ว่าแบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือที่มีความสามารถในการวัดระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้อย่างดี โดยประเมิน จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้อยู่ในระดับสูง แบบสอบถาม มีทั้งหมด 15 ข้อถาม โดยแต่ละ

ข้อถามมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่า 7 ระดับ ตามแนวของไลเคิร์ต สเกล (Likert scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบด้วยข้อถามเชิงบวก (Positive) และข้อความเชิงลบ (Negative)

2.2.4 ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผลของความยึดมั่นผูกพันมีดังนี้

1. แนวโน้มที่จะลาออก (Propensity to leave) หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่ไม่ต้องการจะปฏิบัติงานกับองค์การ มีความคาดหวังว่าจะออกจากงาน จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตัวแปรของความความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาของเบรน รัทเทอร์ฟอร์ด และคณะ (Brian Rutherford et al.) (41) ปี 2009 พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแนวโน้มที่จะลาออก อย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่าถ้าบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง อัตราการลาออกจากงานจะลดลง
2. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่มาปฏิบัติงานโดยสมัครใจ (Voluntary absence) การศึกษาของ เจน ที ชาง (Jen-Te Yang) (54) ปี 2009 พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน หมายความว่า ถ้าบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง การขาดงานจะลดลง
3. ความตั้งใจโอนย้ายงาน (Turnover intention) จากการศึกษาของชาร์ เลส และคณะ (Charles et al.) (45) ปี 2001 พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจโอนย้ายงาน และการศึกษาของ ชิง ฟุ เซน (Ching-Fu Chen) (20) ปี 2006 พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจโอนย้ายงาน หมายความว่า ถ้าบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง ความตั้งใจโอนย้ายหน่วยงานจะลดลง

จากแนวคิด และทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ เมาว์เคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steer & Porter) (25) ปี 1979 ประกอบด้วยแนวคิดด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมซึ่งมีความครอบคลุมในเนื้อหาของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งมีเครื่องมือวัดที่ชัดเจน เป็นที่นิยมนกันอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ เมาว์เคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steer & Porter) ปี 1979 ในการวิจัยครั้งนี้

2.3 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

2.3.1 ความหมายของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super Tertiary Care) มีขนาดเตียงตั้งแต่ 250-2,400 เตียง จัดตั้งขึ้นโดยมหาวิทยาลัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีคณะแพทยศาสตร์ทำหน้าที่บริหารงาน ควบคุมกำกับดูแลการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน มีจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่งทั่วประเทศ ตั้งอยู่ในส่วนกลางจำนวน 4 แห่ง และส่วนภูมิภาคจำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเหนือ ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาคใต้ ได้แก่ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (7)

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ถือเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนทางด้านสุขภาพทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะผู้ที่มีภาวะโรคที่ซับซ้อนที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย เพื่อแก้ไขภาวะความเจ็บป่วยที่มีความรุนแรง จนถึงขั้นวิกฤต โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน รวมทั้งยังเน้นการฟื้นฟูสุขภาพหลังการเจ็บป่วยเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยจัดตั้งทีมดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง การส่งต่อผู้ป่วยยังสถานบริการโดยมีเทคโนโลยีการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความทันสมัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า วิจัยพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์และการตรวจทางห้องปฏิบัติการขั้นสูง ทำให้การตรวจวินิจฉัยโรคมีความถูกต้องแม่นยำ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจรักษาเพื่อป้องกันและแก้ไขความผิดปกติ (8)

2.3.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. บทบาทการดูแล พยาบาลมีหน้าที่ให้การดูแลตามแผนการรักษาของแพทย์ซึ่งจะถูกกำหนดหลังการประเมินปัญหาของผู้รับบริการ
2. บทบาทครูพยาบาล โดยการให้ความรู้ที่ถูกต้องในการดูแลตนเอง และการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง รวมทั้งการวางแผนการสอนผู้รับบริการและครอบครัว
3. บทบาทผู้จัดการ ในด้านการบริหารงานการพยาบาล บริหารคน บริหารจัดการสภาพแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพ

4. บทบาทผู้นำพยาบาล โดยการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการมีสุขภาพดี นำแนวคิดต่าง ๆ มาพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงาน
5. บทบาทผู้ให้การปรึกษาหารือ พยาบาลควรมีทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการในภาวะเครียดและช่วยให้การปรับตัวได้เหมาะสม
6. บทบาทผู้ร่วมงาน พยาบาลต้องทำงานกับสหสาขาวิชาชีพ ดังนั้นจึงควรมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อความราบรื่นในการติดต่อประสานงาน
7. บทบาทผู้แทนผู้ใช้บริการ เนื่องจากพยาบาลเป็นผู้ที่ทราบข้อมูลและปัญหาของผู้รับบริการทั้งหมด จึงต้องเป็นคนกลางระหว่างผู้ใช้บริการ ครอบครัว และแพทย์ผู้รักษา ให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่รวดเร็วปลอดภัย
8. บทบาทผู้เปลี่ยนแปลง โดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมให้เหมาะสม
9. บทบาทผู้ประสานด้านศาสนา และวัฒนธรรม เพื่อนำไปวางแผนในการให้การพยาบาลให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบความเชื่อของผู้รับบริการ (55)

สมจิต หนูเจริญกุล (56) ปี 2541 กล่าวถึง คุณลักษณะของการปฏิบัติงานพยาบาล ว่า

1. พยาบาลมีเอกสิทธิ์ในวิชาชีพ (Autonomy) คือ การมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เห็นคุณค่าในตนเอง และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน
2. พยาบาลต้องมีความรับผิดชอบในงาน (Accountability) โดยใช้พื้นฐานความรู้ (Knowledge) ศาสตร์ทางการพยาบาล และความรู้ในสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. มีการปฏิบัติงานร่วมกับสหวิชาชีพ (Collaboration) ในการดูแลและปัญหาสุขภาพที่มีความซับซ้อน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

พวงรัตน์ บุญญารักษ์ (57) ปี 2546 กล่าวว่า สังคมในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบการประกันคุณภาพได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการ ผู้รับบริการรับรู้ในสิทธิของตนเองที่พึงจะได้รับ การให้บริการที่ดี ผลลัพธ์ย่อมจะดีเช่นกัน พยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลง และความต้องการของผู้รับบริการ โดยการปรับบทบาทและพัฒนาตนเองให้มีความกระตือรือร้น เรียนรู้เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน มีความรู้ความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อประกอบการปฏิบัติงานได้

2.3.3 บทบาทของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

ห้องฉุกเฉิน ถือเป็นด่านหน้าของโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และผู้ป่วยฉุกเฉินอย่างปัจจุบันทันด่วนที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิต หรืออาจนำไปสู่ความพิการได้ หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที (14) การพยาบาลในห้องฉุกเฉินจึงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการประเมินที่ถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งต้องมีการทำงานประสานกับสหวิชาชีพ พยาบาลต้องมีทักษะความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการให้การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤตได้อย่างเหมาะสม (58)

ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการภายในห้องฉุกเฉินสามารถแบ่งระดับความรุนแรงเป็น 3 ระดับ คือ

1. ผู้ป่วยฉุกเฉิน (Emergency) หมายถึง ผู้ป่วยที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิต ต้องรีบให้การรักษาทันที ไม่เช่นนั้นผู้ป่วยอาจถึงแก่ชีวิตได้ เช่น ผู้ป่วยหยุดหายใจ อุบัติเหตุร้ายแรง วิกฤต
2. ผู้ป่วยเร่งรีบ (Urgent) หมายถึง ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการรักษาโดยเร็ว รองจากกลุ่มที่หนึ่ง หากปล่อยทิ้งไว้อาจถึงแก่ชีวิตได้ เช่น ท้องเสียรุนแรง หายใจเหนื่อยหอบ
3. ผู้ป่วยไม่เร่งรีบ (Non urgent) หมายถึง ผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะฉุกเฉิน สามารถส่งต่อให้รับการตรวจแก่ผู้ป่วยนอกได้ เช่น ไข้หวัด ไอเรื้อรัง

ตารางที่ 2.1 จำนวนและอัตราผู้ป่วยอุบัติเหตุและบาดเจ็บต่อประชากร 100,000 คน จำแนกรายภาค และกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552

พื้นที่	จำนวน	อัตรา
ภาคกลาง	118,035	752.81
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	157,748	734.76
ภาคเหนือ	100,435	849.38
ภาคใต้	65,588	747.21
รวม	463,305	730.10

ที่มา: สำนักนโยบาย และยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นว่า พื้นที่ในเขตภาคกลางมีจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุสูงถึง 118,035 คน และมีอัตราผู้ป่วยอุบัติเหตุสูงสุด 752.81 ต่อประชากร 100,000 คน

ตารางที่ 2.2 อัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พ.ศ. 2552

ประเภท	เกณฑ์สภากาชาด	ศูนย์การแพทย์ฯ
กรณีฉุกเฉิน (Emergency)	1 : 5	1 : 50
กรณีเร่งรีบ (Urgency)	1 : 10	1 : 10

ที่มา: ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปีงบประมาณ 2553

จากข้อมูลสัดส่วนภาระงานกับจำนวนบุคลากรของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปี 2552 ซึ่งเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง พบว่า จำนวนผู้ป่วยนอกประเภทอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีจำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 3,182 คน แบ่งประเภทผู้ป่วยเป็น กรณีฉุกเฉิน (Emergency) และกรณีเร่งรีบ (Urgency) ซึ่งอัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีสูงกว่าเกณฑ์ที่สภากาชาดกำหนดไว้ถึง 10 เท่า แสดงให้เห็นถึงภาระงานที่หนักในการให้การดูแลผู้ป่วยของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ลักษณะส่วนบุคคลกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา มีผลกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

อายุ

เมเยอร์ และอัลลัน (Meyer and Allen) (59) ปี 1984 ศึกษาพบว่าบุคคลที่อายุมากจะมีระดับความยืดหยุ่นผูกพันสูงกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากบุคคลที่มีอายุมากมักมีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูงกว่า และมีสิ่งจูงใจที่ทำให้คงอยู่กับองค์กรมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย รวมทั้งบุคคลที่อายุมากจะตระหนักในทางเลือกของการทำงานของตนลดลง ดังนั้นบุคคลที่อายุมากจึงคงอยู่กับองค์กร ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ มาทัว และซาแจค (Mathieu and Zajac) (60) ปี 1990 และ วรรณดี ชูกาล (61) ปี 2540 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ปัจจัย

ส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า บุคคลในองค์กรยิ่งมีอายุมากขึ้นเท่าไร ก็มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย การศึกษาของ กฤษดา เดือนเพ็ญ วิจิต และจิราวัลย์ (62) ปี 2553 พบว่าพยาบาลวิชาชีพช่วงอายุ 25-39 ปี มีโอกาสลาออกจากวิชาชีพค่อนข้างสูง ส่วนพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มอายุ 40-49 ปี จะยังคงทำงานในวิชาชีพต่อไป แต่จากการศึกษาของ จุริย์ อุดาหะ (22) ปี 2542 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ละเจิดชาย คงวัฒนกุล (63) ปี 2530 ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของปลัดอำเภอ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นอายุจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สถานภาพ

เฮอร์บินแนก และอัลดโต (Herbiniak and Alutto) (53) ปี 1972 กล่าวว่า บุคคลที่มีครอบครัว หรือสมรสแล้ว จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสดหรือยังไม่ได้สมรส เนื่องจากบุคคลนั้นต้องการความมั่นคงในรายได้ และอาชีพ จึงไม่ต้องการเปลี่ยนงานหรือออกจากองค์กร ต้องการให้องค์กรคงอยู่ และมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า บุคคลที่มีสถานภาพโสด การศึกษาของ มาทัว และซาแจค (Mathieu and Zajac) (60) ปี 1990 เกี่ยวกับสถานภาพของพยาบาล พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพโสดมีความตั้งใจที่จะออกจากองค์กรมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว วรรณดี ชูกาล (61) ปี 2540 พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล ดังนั้น สถานภาพจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

เมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al.) (64) ปี 1982 ศึกษาพบว่า บุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรนาน มักจะได้รับตำแหน่ง หรือรางวัลจากการทำงานที่น่าพอใจ และมีเพื่อนร่วมงานที่สนิทสนม จึงต้องการออกจางานน้อยกว่าคนที่เพิ่งเข้ามาทำงาน การศึกษาของ เชลดอน (Sheldon) (65) ปี 1971 พบว่า บุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรนานจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ และจะเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นคงอยู่กับองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของมาทัว และซาแจค (Mathieu and Zajac) (60) ปี 1990 และวรรณดี ชูกาล (61) ปี 2540 พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากการศึกษาของ จุริย์ อุดาหะ (22) ปี 2542 พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ระดับการศึกษา

สเตียร์ (Steers) (66) ปี 1984 ศึกษาพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังจากองค์กรสูง แต่เมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกผิดหวัง จนทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกราว (Grau) (67) ปี 1991 และ มาทิว และซาแจค (Mathieu and Zajac) (60) ปี 1990 พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นเท่าไร ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะยิ่งลดน้อยลง แต่จากการศึกษาของ วรรณดี ชูกาล (61) ปี 2540 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล และการศึกษาของจुरีย์ อูสาหะ (22) ปี 2542 เรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.4.2 ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ชาร์เลส ชเวปเกอร์ (Charles and Schwenker) (45) ปี 2001 ศึกษาความสัมพันธ์ของจริยธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจโอนย้ายงาน ของพนักงานขาย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายของบริษัทในสหรัฐอเมริกา จำนวน 96 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. จริยธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.46$ และ 0.15 , $p < .01$ และ $p < .05$ ตามลำดับ)
2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.70$, $p < .01$)
3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจโอนย้ายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.53$, $p < .01$)
4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจโอนย้ายงาน

ชิงเซงชาง และจินจินชาง (Ching-Sheng Chang and Hsin-Hsin Chang) (21) ปี 2007 ศึกษาผลของพฤติกรรมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจากสถาบันการแพทย์ 2 แห่ง ของไต้หวัน จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 12.75$ และ 8.63 ตามลำดับ, $p < .05$)

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 17.62$, $p < .05$)

เฟ่ง ฮัว และเชนเซีย (Feng-Hua and Chen-Chieh) (68) ปี 2008 ศึกษาเรื่องสภาวะทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในประเทศไต้หวันจำนวน 500 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรย่อยของสภาวะทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรต้นกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเชิงบวกความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.76$, $p < .01$)

ซานดาส และคณะ (Sundas Warsi et al.) (42) ปี 2009 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศปากีสถาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทในประเทศปากีสถานจำนวน 214 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.625$ และ 0.652 ตามลำดับ, $p < 0.01$)

เมห์เมท และเฮลล์ (Mehmet and Hale) (69) ปี 2009 ศึกษาผลของแรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อสถาบันของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนรัฐบาลในประเทศตุรกีจำนวน 300 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

เอกาทะอรินี กาลานู และคณะ (Ekaterini Galanou et al.) (40) ปี 2010 ศึกษาผลกระทบของระบบรางวัล กับความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อแผนภูมิองค์การใน 4 ลำดับชั้น โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษายุทธศาสตร์เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ของระบบรางวัล และความพึงพอใจในงาน ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน คือ ผู้จัดการ 3 ระดับ คือ ระดับต้น (เลขานุการ ผู้ช่วยฝ่าย พนักงานขาย) ระดับกลาง ระดับสูง และผู้บริหารระดับสูง ของบริษัทที่ตั้งอยู่ในตลาดกรีกจำนวน 3 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้จัดการระดับต้น บุคคลกลุ่มนี้มีความไม่พึงพอใจในด้านการเงิน พบว่าค่าตอบแทนด้านการเงินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน

2. ผู้จัดการระดับกลาง บุคคลกลุ่มนี้มีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการเงิน พบว่าค่าตอบแทนด้านการเงินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน และ

ผลของความพึงพอใจในงานทำให้บุคคลกลุ่มนี้บางคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่ยังคงอยู่ในระดับที่น้อยมาก

3. ผู้บริหารระดับสูง บุคคลในกลุ่มนี้มีความพึงพอใจกับรางวัลภายในที่มิใช่ตัวเงินเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

โดยสรุประบบรางวัลมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของพนักงานในระดับต่าง ๆ ขององค์กรอย่างแตกต่างกัน บุคคลในแต่ละระดับงานย่อมต้องการรางวัลที่แตกต่างกัน และรางวัลที่ได้รับนั้นมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน และยังเป็นแรงเสริมที่สำคัญให้บุคคลภายในองค์กรเกิดความจงรักภักดี และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สุริรา ประดับวงษ์ มาริสา ไกรฤกษ์ และวรรณภา นิภาสวัสดิ์ (70) ปี 2549 ศึกษาภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ประสิทธิภาพในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลแผนกการพยาบาลศัลยกรรม และออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการอายุงาน 1 ขึ้นไป จำนวน 30 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป และประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.436$ และ 0.648 ตามลำดับ, $p < .05$)

เสาวลักษณ์ ร้าเพยพล (51) ปี 2551 ศึกษาภาวะผู้นำที่นำเอาอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จำนวน 431 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำที่นำเอาอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.542$ และ ไม่ได้ระบุค่า r ตามลำดับ, $p < .01$)

กล่าวโดยสรุป ในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดตัวแปร และกรอบแนวคิด ได้ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของพอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) ปี 1968 ประกอบด้วยความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก มีตัวแปรย่อยทั้งหมด 20 ตัวแปร ตัวแปรตาม คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของเมาว์เดย์ สเตียร์ และพอร์ตเตอร์ (Mowday, Steers and Porter) ปี 1979 ประกอบด้วยความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ดังแผนภูมิที่ 1.1 จะนำเสนอวิธีวิจัยในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานกับความยืดหยุ่นผู้พันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์
ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 หน่วยการวิเคราะห์
- 3.3 ประชากรที่ศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.6 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
- 3.8 ข้อพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) โดยใช้การศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และความสามารถในการอธิบายความพึงพอใจในงานและความยืดหยุ่นผู้พันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

3.2 หน่วยการวิเคราะห์

หน่วยการวิเคราะห์ข้อมูล (Unit of analysis) คือ พยาบาลประจำหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

3.3 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามารับดี ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สํารวจจำนวนพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานโดยติดตามขอข้อมูลทางโทรศัพท์จากฝ่ายการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล มีจำนวน 225 คน (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2553) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป หน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง

ลำดับ	โรงพยาบาล	จำนวนพยาบาล (คน)
1	โรงพยาบาลศิริราช	84
2	โรงพยาบาลรามารับดี	81
3	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	29
4	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	31
	รวม	225

ที่มา: ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางทั้ง 4 แห่ง (ตุลาคม 2553)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จากการศึกษาในอดีตของชิงเซงชาง และซินซินชาง (Ching-Sheng Chang & Hsin-Hsin Chang) (21) ปี 2007 พบว่าค่า

$$r = 0.56$$

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของ ρ เท่ากับ 0.5

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ รอสเนอร์ (Rosner) (71) ปี 2000 ดังนี้

$$n = \left(\frac{(Z_{\alpha/2} + Z_{1-\beta})^2}{Z_0^2} \right) + 3$$

$$\begin{aligned}
 \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 \alpha &= \text{error type I เท่ากับ } 0.05 \text{ (2-side), } Z_{0.025} = 1.96 \\
 \beta &= \text{error type II เท่ากับ } 0.1, 1 - \beta = \text{power} = 0.9, Z_{0.1} = 1.282 \\
 Z_0 &= F(Z_0) - F(Z_1)
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{เมื่อ } F(Z_0) &= 0.5 \ln 1 + \left(\frac{P_0}{1 - P_0} \right) \\
 &= 0.5 \ln \left(\frac{1 + 0.25}{1 - 0.25} \right) = 0.5 \ln (1.667) = 0.255
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 F(Z_1) &= 0.5 \ln 1 + \left(\frac{P_1}{1 - P_1} \right) \\
 &= 0.5 \ln \left(\frac{1 + 0.5}{1 - 0.5} \right) = 0.5 \ln (3) = 0.549
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{ดังนั้น } n &= \left(\frac{1.96 + 1.282}{0.255 + 0.549} \right)^2 + 3 \\
 &= \left(\frac{3.242^2 + 3}{-0.294} \right) + 3
 \end{aligned}$$

$$= 124.6 = 130$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 130 คน เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการส่งแบบสอบถามดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการส่งแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก ร้อยละ 30 รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 163 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified simple random sampling) โดยแต่ละ โรงพยาบาล คือ หนึ่งชั้นภูมิ และให้จำนวนตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลเป็นสัดส่วนกับจำนวน

ประชากร (พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล) ของโรงพยาบาลนั้น ๆ (Proportionate allocation) ซึ่งจะจำนวนตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนของพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล

ลำดับ	โรงพยาบาล	จำนวนพยาบาล (คน)		
		ประชากร (N)	ขนาดตัวอย่างที่คำนวณ (n)	ขนาดตัวอย่างเพิ่ม 30 % (n)
1	โรงพยาบาลศิริราช	84 (37%)	48	60
2	โรงพยาบาลรามาธิบดี	81 (36%)	47	59
3	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	29 (13%)	17	21
4	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	31 (14%)	18	23
	รวม	225	130	163

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน จำนวนทั้งหมด 39 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานผู้วิจัยแปลจากแบบสอบถาม Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire: Short-form ของเดวิด เจ เวสต์และคณะ (David JW, et al.) ปี 1967 (23) ซึ่งเป็นข้อถามทางบวกทั้งหมด 20 ข้อ ดังนี้

- ก. ความพึงพอใจภายใน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 3, 11, 15, 16 และ 20
 - ความมีอิสระในการทำงาน (Independence) ข้อ 2
 - ความหลากหลายของ (Variety) ข้อ 3
 - ความสามารถในการทำงาน (Ability Utilization) ข้อ 11

- ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) ข้อ 15
- ความคิดริเริ่ม (Creativity) ข้อ 16
- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ข้อ 20

ข. ความพึงพอใจภายนอก จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 18 และ 19

- กิจกรรมระหว่างการทำงาน (Activity) ข้อ 1
- สถานภาพทางสังคม (Social status) ข้อ 4
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา (Supervision-human relation) ข้อ 5
- ความสามารถของผู้บังคับบัญชา (Supervision technique) ข้อ 6
- ระเบียบวินัยในการทำงาน (Moral value) ข้อ 7
- ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ข้อ 8
- การบริการสังคม (Social service) ข้อ 9
- ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน (Authority) ข้อ 10
- นโยบายการปฏิบัติงาน (Company policy) ข้อ 12
- ค่าตอบแทน (Compensation) ข้อ 13
- ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) ข้อ 14
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work condition) ข้อ 17
- ผู้ร่วมงาน (Co-worker) ข้อ 18
- การยอมรับนับถือ (Recognition) ข้อ 19

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น ๆ โดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 3 หมายถึง ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น ๆ ทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยบางส่วน	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วยบางส่วน	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	2	คะแนน

การแปลผลคะแนนผู้วิจัยแบ่งการแปลผลออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. การแปลผลคะแนนภาพรวม โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยเพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อได้แล้วนำค่าที่ได้มากำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และแปลผลคะแนน โดยผู้วิจัยกำหนดช่วงชั้นคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{100 - 20}{3} = 26.66 \end{aligned}$$

ได้เกณฑ์คะแนน และการแปลผลดังนี้

73.33 – 100.00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
46.67 – 73.32	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
20.00 – 46.66	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

2. การแปลผลคะแนนรายด้าน โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยเพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อได้แล้วนำค่าที่ได้มากำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และแปลผลคะแนน โดยผู้วิจัยกำหนดช่วงชั้นคะแนน แบ่งเป็นความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกดังนี้

ความพึงพอใจภายใน 6 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

ได้เกณฑ์คะแนน และการแปลผลดังนี้

22.02 – 30.00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
14.01 – 22.01	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
6.00 – 14.00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจภายนอก 14 ข้อ

$$\text{ช่วงชั้นคะแนน} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}}$$

$$= \frac{70 - 14}{3} = 18.66$$

ได้เกณฑ์คะแนน และการแปลผลดังนี้

51.34 – 70.00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
32.67 – 51.33	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
14.00 – 32.66	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

3. การแปลผลคะแนนรายองค์ประกอบ โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ย เพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อได้แล้วนำค่าที่ได้มากำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และแปลผลคะแนน โดยผู้วิจัยกำหนดช่วงชั้นคะแนน ดังนี้

$$\text{ช่วงชั้นคะแนน} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}}$$

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

ได้เกณฑ์คะแนน และการแปลผลดังนี้

3.68 – 5.00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยแปลจากแบบสอบถามของ เมาวเดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter) (25) ปี 1979 ประกอบด้วยข้อถามทางบวก 9 ข้อ และข้อถามทางลบ 6 ข้อ (คือ ข้อ 10, 11, 12, 13, 14 และข้อ 15) รวมทั้งหมด 15 ข้อ ดังนี้

1. ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5
องค์กร (Value commitment)
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Effort Commitment) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-10
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของ องค์กรไว้ (Retention commitment) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11-15

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 7 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนี้

- 7 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ โดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ
- 6 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นส่วนมากแต่ยังมีข้อโต้แย้งบางส่วน
- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 4 หมายถึง ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ
- 3 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นส่วนมาก
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน

		ข้อถามทางบวก	ข้อถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	7 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วยเป็นส่วนมาก	ให้	6 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยบางส่วน	ให้	5 คะแนน	3 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	4 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยบางส่วน	ให้	3 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วยเป็นส่วนมาก	ให้	2 คะแนน	6 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน	7 คะแนน

การแปลผลคะแนนผู้วิจัยแบ่งการแปลผลออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. การแปลผลคะแนนภาพรวม โดยผู้วิจัยแบ่งการแปลผลเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ย เมื่อได้แล้วนำค่าที่ได้มากำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลคะแนน โดยผู้วิจัยกำหนดช่วงชั้นคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{105 - 15}{3} = 30.00\end{aligned}$$

ได้เกณฑ์คะแนน และการแปลผลดังนี้

75.01 – 105.00	ความเชื่อมั่นผูกพันต่อการอยู่ในระดับสูง
45.01 – 75.00	ความเชื่อมั่นผูกพันต่อการอยู่ในระดับปานกลาง
15.00 – 45.00	ความเชื่อมั่นผูกพันต่อการอยู่ในระดับต่ำ

2. การแปลผลคะแนนรายด้าน โดยผู้วิจัยแบ่งการแปลผลเป็น 7 ระดับ โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยเพื่อหาช่วงคะแนน ตามเกณฑ์การให้คะแนน โดยผู้วิจัยกำหนดช่วงชั้นคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{35 - 5}{3} = 10\end{aligned}$$

ได้เกณฑ์คะแนน และการแปลผลดังนี้

25.01 – 35.00	ความเชื่อมั่นผูกพันต่อการอยู่ในระดับสูง
15.01 – 25.00	ความเชื่อมั่นผูกพันต่อการอยู่ในระดับปานกลาง
5.00 – 15.00	ความเชื่อมั่นผูกพันต่อการอยู่ในระดับต่ำ

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการตรวจสอบความตรง (Validity) และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรง (Validity)

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่แปลจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา การวัด และการแปลผล นำมาปรับแก้ไขตามคำแนะนำให้มีความสมบูรณ์

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ซึ่งไม่ได้เป็นโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นโรงพยาบาลสังกัดวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง จำนวน 30 คน โดยนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคยอมรับที่มากกว่า 0.7 (72) ผลของการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนของความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.8440 และส่วนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.7183

3.6 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดลถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามารับดี ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง โดยผ่านคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนของแต่ละโรงพยาบาล โดยได้รับการอนุมัติดังนี้

ตารางที่ 3.3 รายละเอียดการได้รับอนุมัติจริยธรรมการวิจัยในคนของแต่ละโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	วันที่อนุมัติ	เลขที่หนังสือ
โรงพยาบาลศิริราช	6 ตุลาคม 2554	453/2554(EC2)
โรงพยาบาลรามธิบดี	26 สิงหาคม 2554	ID 17-54-51 ย
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	5 กันยายน 2554	SWUEC/EX 49/2554
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	13 กรกฎาคม 2554	-

3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามหลังจากที่ได้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนของแต่ละโรงพยาบาล โดยแนบเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย และสามารถตัดสินใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ให้กับผู้รับผิดชอบด้านการทำวิจัยของแต่ละโรงพยาบาลโดยมีการติดต่อประสานงานก่อนการจัดส่ง ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามผ่านฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาล 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วใส่ซองปิดผนึกคืนฝ่ายการพยาบาล และผู้วิจัยติดต่อรับคืนด้วยตนเอง ในส่วนโรงพยาบาลรามธิบดี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง หากครบกำหนดแล้ว ยังไม่ได้รับการตอบกลับผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามเข้าไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 20 กันยายน 2554 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 รวม 10 สัปดาห์

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และวิเคราะห์ตัวแปรสถานภาพ ด้วยสถิติ t-test กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระยะเวลา การปฏิบัติงาน (เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ) ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) แปลความหมายของ ค่า r ตามแนวคิดของ เอลิฟสันและคณะ (Elifson, et al.) (73) ปี 1990 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์
± 0.01 ถึง ± 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
± 0.31 ถึง ± 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
± 0.71 ถึง ± 0.99	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
± 1	มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

หาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงาน กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

3.8 ข้อพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมของการวิจัยโดยแบ่งออกเป็นระยะก่อนการดำเนินการ และระยะดำเนินการ ดังนี้

ระยะก่อนดำเนินการ

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ แบบสอบถาม เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย และหนังสือเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ แก่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดลได้พิจารณา
2. ผู้วิจัยนำเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ แบบสอบถาม เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย และหนังสือเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ แก่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนตามเกณฑ์ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลางทั้ง 4 แห่ง
3. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าถึงข้อมูล และขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ในการตอบแบบสอบถามไปยังผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลางทั้ง 4 แห่ง
4. ดำเนินการวิจัยภายหลังจากที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลางทั้ง 4 แห่ง โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเข้าและเกณฑ์การคัดออก ดังนี้

เกณฑ์การคัดผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัยเข้าร่วมโครงการ (Inclusion criteria)

1. พยาบาลที่ปฏิบัติงานหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป มิได้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือรักษาการหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกคนสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยลงนามในเอกสารยินยอม โดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ

เกณฑ์การคัดผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัยออกจากโครงการ (Exclusion criteria)

1. พยาบาลที่ปฏิบัติงานหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางที่อยู่ในระหว่างการลาศึกษาต่อ หรือลาคลอด
2. ผู้ยินยอมตนที่ไม่มีเวลา ไม่สมัครใจให้ความร่วมมือในการศึกษา โดยปฏิเสธที่จะเซ็นต์ใบยินยอมเข้าร่วมการศึกษา

เกณฑ์การให้ผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัยเลิกจากการศึกษา (Discontinuation criteria)

ผู้ยินยอมตนขอถอนตัวไม่ยินยอมให้ข้อมูล โดยบอกปฏิเสธด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร

ระยะดำเนินการ

1. ใช้แบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล พร้อมแนบเอกสารชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย และสามารถตัดสินใจเข้าร่วมโครงการวิจัย
2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้รับผิดชอบ ด้านการทำวิจัยของโรงพยาบาล 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีการติดต่อประสานงานก่อนการจัดส่ง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่ซองปิดผนึกคืนฝ่ายการพยาบาล และผู้วิจัยรวบรวมเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. ในส่วนของโรงพยาบาลรามารัตินิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยได้รับการอนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงานระหว่างวันที่ 1 – 30 ตุลาคม 2554
4. ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 30 นาที
5. ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 เดือน หากครบกำหนดแบบสอบถามไม่ได้รับการตอบกลับ ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามซ้ำไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง
6. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล
7. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 163 คน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 20 กันยายน ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 138 ชุด (ร้อยละ 84.66) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลมีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 อายุระหว่าง 41 - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี มีจำนวนน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.9 และร้อยละ 4.3 ตามลำดับ อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 30.54 ปี กลุ่มตัวอย่าง

มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 73.9 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.2 โดยระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร เฉลี่ยอยู่ที่ 8.01 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71 อนุปริญญา ร้อยละ 24.6 และปริญญาโท ร้อยละ 4.3 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษาของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (จำนวน 138 คน)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 – 25 ปี	45	32.6
26 – 30 ปี	33	23.9
31 – 35 ปี	25	18.1
36 – 40 ปี	25	18.1
41 – 45 ปี	4	2.9
มากกว่า 45 ปี	6	4.3
Mean $\pm$ S.D. = 30.54 $\pm$ 6.874; min-max = 21 – 53		
สถานภาพ		
โสด	102	73.9
คู่	36	26.1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		
1 – 5 ปี	64	46.4
6 – 10 ปี	33	23.9
11 – 15 ปี	22	15.9
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		
16 – 20 ปี	16	11.6
มากกว่า 20 ปี	3	2.2
Mean $\pm$ S.D. = 8.01 $\pm$ 6.137 ; min-max = 2 – 29		

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษาของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (จำนวน 138 คน) (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตร	34	24.6
ปริญญาตรี	98	71.0
ปริญญาโท	6	4.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 74.37 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 21.35 และความพึงพอใจภายนอกอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย = 53.02 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบของความพึงพอใจภายใน พบว่า ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 3.99 รองลงมา คือ ความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.66 และงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.62 ในส่วนของความพึงพอใจภายนอก พบว่า การบริการสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 4.71 รองลงมา คือ ความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 4.38 และสถานภาพทางสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 4.22 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกโดยรวม รายด้าน และรายองค์ประกอบ (จำนวน 138 คน)

ความพึงพอใจในงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจภายใน	21.35	3.79	ปานกลาง
- ความมีอิสระในการทำงาน	3.31	0.93	ปานกลาง
- งานที่ได้รับมอบหมาย	3.62	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกโดยรวม รายด้าน และราย
องค์ประกอบ (จำนวน 138 คน) (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	Mean	S.D.	ระดับ
- ความสามารถในการทำงาน	3.99	0.75	สูง
- ความรับผิดชอบในการทำงาน	3.42	0.84	ปานกลาง
- ความคิดริเริ่ม	3.34	0.87	ปานกลาง
- ความสำเร็จในการทำงาน	3.66	0.82	ปานกลาง
ความพึงพอใจภายนอก	53.02	7.46	สูง
- กิจกรรมระหว่างการทำงาน	4.04	0.63	สูง
- สถานภาพทางสังคม	4.22	0.69	สูง
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา	3.64	0.86	ปานกลาง
- ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	3.72	0.93	สูง
- ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.70	0.90	สูง
- ความมั่นคงในการทำงาน	4.38	0.79	สูง
- การบริการสังคม	4.71	0.47	สูง
- ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน	3.85	0.75	สูง
- นโยบายการปฏิบัติงาน	3.81	0.86	สูง
- ค่าตอบแทน	2.88	1.07	ปานกลาง
- ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.30	0.94	ปานกลาง
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.02	1.06	ปานกลาง
- ผู้ร่วมงาน	4.13	0.70	สูง
- การยอมรับนับถือ	3.61	0.78	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	74.37	10.78	สูง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายข้อ พบว่า ข้อถามที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยมากที่สุด คือ งานที่ทำมีโอกาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น (ร้อยละ
71.7) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.71 รองลงมา คือ งานที่ทำเป็นงานที่มีความมั่นคง (ร้อยละ 52.9) มีค่าเฉลี่ย
= 4.38 และอาชีพที่ทำ ทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (ร้อยละ 37.0) มีค่าเฉลี่ย = 4.22 ทั้งสาม

ข้อถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ในส่วนของข้อถามที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 13.8) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด = 2.88 รองลงมา คือ บรรยากาศในสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายเอื้อต่อการทำงาน (ร้อยละ 10.1) มีค่าเฉลี่ย = 3.02 และมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในหน่วยงานนี้ (ร้อยละ 4.3) มีค่าเฉลี่ย = 3.3 ทั้งสามข้อถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกเป็นรายข้อ (จำนวน 138 คน)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สามารถสละเวลา และทุ่มเทในการทำงาน เพื่อองค์กร	28 (20.3)	89 (64.5)	19 (13.8)	0	2 (1.4)
2. มีอิสระในการทำงานโดยไม่มีการควบคุม	6 (4.3)	63 (45.7)	44 (31.9)	18 (13.0)	7 (5.1)
3. มีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่าง จากงานประจำที่ทำ	13 (9.4)	71 (51.4)	45 (32.6)	7 (5.1)	2 (1.4)
4. อาชีพที่ทำ ทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคม	51 (37.0)	68 (49.3)	18 (13.0)	1 (0.7)	0
5. หัวหน้ามีความเสมอภาคในการบริหารจัดการ ผู้ใต้บังคับบัญชา	16 (11.6)	74 (53.6)	33 (23.9)	13 (9.4)	2 (1.4)
6. หัวหน้าเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาให้ กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสมอ	25 (18.1)	67 (48.6)	30 (21.7)	14 (10.1)	2 (1.4)
7. สามารถทำงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับของ หน่วยงานโดยไม่รู้สึกต่อต้าน	24 (17.4)	63 (45.7)	38 (27.5)	11 (8.0)	2 (1.4)
8. งานที่ทำเป็นงานที่มีความมั่นคง	73 (52.9)	50 (36.2)	12 (8.7)	1 (0.7)	2 (1.4)

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกเป็นรายข้อ (จำนวน 138
คน) (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย บางส่วน	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
9. งานที่ทำ มีโอกาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น	99 (71.7)	38 (27.5)	1 (0.7)	0 (0)	0 (0)
10. มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการ ทำงานได้อย่างเต็มที่	23 (16.7)	77 (55.8)	33 (23.9)	4 (2.9)	1 (0.7)
11. มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความ สามารถในการ ทำงานอย่างเต็มที่	32 (23.2)	78 (56.5)	24 (17.4)	3 (2.2)	1 (0.7)
12. นโยบายของหน่วยงานได้ถูกถ่ายทอด และ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	27 (19.6)	69 (50.0)	33 (23.9)	7 (5.1)	2 (1.4)
13. เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ รับผิดชอบ	3 (2.2)	44 (31.9)	44 (31.9)	28 (20.3)	19 (13.8)
14. มีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในหน่วยงานนี้	12 (8.7)	46 (33.3)	58 (42.0)	16 (11.6)	6 (4.3)
15. มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง	7 (5.1)	64 (46.4)	51 (37.0)	12 (8.7)	4 (2.9)
16. มีอิสระที่จะทำงานตามวิธีการของตนเอง	5 (3.6)	63 (45.7)	49 (35.5)	16 (11.6)	5 (3.6)
17. บรรยากาศในสถานที่ทำงานมีความสะดวก สบาย เอื้อต่อการทำงาน	4 (2.9)	53 (38.4)	37 (26.8)	30 (21.7)	14 (10.1)
18. สามารถทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้ เป็นอย่างดี	42 (30.4)	74 (53.6)	20 (14.5)	2 (1.4)	0 (0)
19. ได้รับคำชม และการยอมรับจากหัวหน้าหรือ เพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี	11 (8.0)	74 (53.6)	43 (31.2)	8 (5.8)	2 (1.4)
20. รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	13 (9.4)	78 (56.5)	38 (27.5)	5 (3.6)	4 (2.9)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 77.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 27.71 รองลงมา คือ ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 26.31 ทั้งสองด้านมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 23.03 มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกเป็นโดยรวมและรายด้าน (จำนวน 138 คน)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์กร	26.31	4.84	สูง
2. ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	27.71	4.78	สูง
3. ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	23.03	6.04	ปานกลาง
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรภาพรวม	77.05	12.79	สูง

เมื่อพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรายข้อ พบว่า ข้อถามที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ (ร้อยละ 34.1) เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมา คือ ท่านคำนึงถึงชื่อเสียงของหน่วยงานเสมอ (ร้อยละ 31.2) และท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวัง (ร้อยละ 22.5) ซึ่งทั้งสองข้อถามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในส่วนของข้อถามที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุดเป็นข้อถามเชิงลบทั้งสามข้อถาม คือ การตัดสินใจทำงานในหน่วยงานแห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด (ร้อยละ 34.8) เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย รองลงมา คือ ท่านมีความจงรักภักดีกับหน่วยงานแห่งนี้น้อยมาก (ร้อยละ 31.9) และท่านไม่ได้รับประโยชน์อันใดเลย ที่ยังคงทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ (ร้อยละ

24.6) ทั้งสองข้อถามเป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกรายข้อ (จำนวน 138 คน)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ส่วนมาก	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย บางส่วน	ไม่เห็น ด้วยส่วน มาก	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร							
1. ท่านพูดให้ผู้อื่นฟังว่าหน่วยงาน ของท่านดีเหมาะที่จะเข้าทำงาน ด้วย	9 (6.5)	36 (26.1)	58 (42.0)	24 (17.4)	5 (3.6)	2 (1.4)	4 (2.9)
2. ค่านิยมของท่าน และหน่วยงาน สอดคล้องกัน	2 (1.4)	35 (25.4)	64 (46.4)	28 (20.3)	7 (5.1)	2 (1.4)	0
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่า ทำงานในหน่วยงานนี้	47 (34.1)	42 (30.4)	30 (21.7)	15 (10.9)	3 (2.2)	1 (0.7)	0
4. หน่วยงานสร้างแรงบันดาลใจ ในการทำงานให้กับท่านอย่าง แท้จริง	13 (9.4)	48 (34.8)	46 (33.3)	21 (15.2)	5 (3.6)	3 (2.2)	2 (1.4)
5. ท่านตัดสินใจถูกต้องที่เลือก ทำงานในหน่วยงานแห่งนี้	25 (18.1)	43 (31.2)	44 (31.9)	19 (13.8)	3 (2.2)	2 (1.4)	2 (1.4)
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย							
6. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม อย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้หน่วยงาน ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวัง	31 (22.5)	53 (38.4)	39 (28.3)	10 (7.2)	3 (2.2)	2 (1.4)	0

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกรายข้อ
(จำนวน 138 คน) (ต่อ)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ส่วนมาก	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยส่วน มาก	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (ต่อ)							
7. ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติ งานที่ ได้รับมอบหมายเพื่อให้สามารถ ทำงานกับหน่วยงานแห่งนี้ได้ ต่อไป	21 (15.2)	63 (45.7)	35 (25.4)	16 (11.6)	1 (0.7)	2 (1.4)	0
8. ท่านคำนึงถึงชื่อเสียงของ หน่วยงานเสมอ	43 (31.2)	46 (33.3)	39 (28.3)	8 (5.8)	2 (1.4)	0	0
9. หน่วยงานแห่งนี้เป็นหน่วยงาน ที่ดีที่สุดที่ท่านจะทำงานด้วย	22 (15.9)	51 (37.0)	39 (28.3)	14 (10.1)	6 (4.3)	5 (3.6)	1 (0.7)
10. การตัดสินใจทำงานในหน่วยงาน แห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด	0 0	10 (7.2)	18 (13.0)	21 (15.2)	20 (14.5)	21 (15.2)	48 (34.8)
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้							
11. ท่านมีความจงรักภักดีกับหน่วยงาน แห่งนี้น้อยมาก	0 0	12 (8.7)	18 (13.0)	14 (10.1)	17 (12.3)	33 (23.9)	44 (31.9)
12. ท่านยินดีที่จะไปปฏิบัติงานกับ หน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงาน คล้ายคลึงกัน	4 (2.9)	23 (16.7)	37 (26.8)	27 (19.6)	20 (14.5)	12 (8.7)	15 (10.9)
13. การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ที่มีผลกระทบต่อท่าน เป็นเหตุ ให้ท่านลาออกจากหน่วยงาน แห่งนี้	3 (2.2)	8 (5.8)	21 (15.2)	31 (22.5)	23 (16.7)	21 (15.2)	31 (22.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกรายข้อ
(จำนวน 138 คน) (ต่อ)

ความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ส่วนมาก	เห็นด้วย บางส่วน	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยส่วน มาก	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
14. ท่านไม่ได้รับประโยชน์อันใด เลย ที่ยังคงทำงานในหน่วยงาน แห่งนี้	0	10	20	24	20	30	34
	0	(7.2)	(14.5)	(17.4)	(14.5)	(21.7)	(24.6)
15. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับ นโยบายของหน่วยงานในเรื่อง เกี่ยวกับการบริหารบุคลากร	6	22	30	32	18	19	11
	(4.3)	(15.9)	(21.7)	(23.2)	(13.0)	(13.8)	(8.0)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ ฉุกเฉิน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวช
ศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร ของ
พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง จำแนกตามคุณลักษณะ
ส่วนบุคคล พบว่าความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินแต่ละกลุ่มอายุ
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง จำแนกตามคุณลักษณะส่วน
บุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร		t/ F-test	p-value
		$\bar{X}$	S.D.		
อายุ				0.574	0.720
21 – 25 ปี	45	77.91	12.08		
26 – 30 ปี	33	78.64	13.30		
31 – 35 ปี	25	77.36	14.46		
36 – 40 ปี	25	73.28	12.26		
41 – 45 ปี	4	77.00	14.99		
มากกว่า 45 ปี	6	76.33	10.69		
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				0.636	0.638
1 – 5 ปี	64	76.50	11.33		
6 – 10 ปี	33	77.82	16.22		
11 – 15 ปี	22	79.68	10.89		
16 – 20 ปี	16	75.56	13.63		
มากกว่า 20 ปี	3	69.00	10.39		
สถานภาพ				0.525	0.47
โสด	102	77.81	12.53		
คู่	36	74.89	13.46		
ระดับการศึกษา				0.510	0.602
อนุปริญญา	34	78.32	10.76		
ป.ตรี	98	76.39	13.51		
ป.โท	6	80.50	12.09		

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจภายในของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจภายนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.813$, $p\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้านรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.631$, $p\text{-value} < 0.01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรายด้านทั้ง 3 ด้านดังนี้

1.1 ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์กร ระดับปานกลาง ($r = 0.683$, $p\text{-value} < 0.01$)

1.2 ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ระดับปานกลาง ($r = 0.615$, $p\text{-value} < 0.01$)

1.3 ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ระดับต่ำ ($r = 0.303$, $p\text{-value} < 0.01$)

2. ความพึงพอใจในงานภายใน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.517$, $p\text{-value} < 0.01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรายด้านทั้ง 3 ด้านดังนี้ **ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2**

2.1 ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์กร ระดับปานกลาง ($r = 0.592$, $p\text{-value} < 0.01$)

2.2 ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ระดับปานกลาง ($r = 0.468$, $p\text{-value} < 0.01$)

2.3 ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ระดับต่ำ ($r = 0.251$, $p\text{-value} < 0.01$)

3. ความพึงพอใจในงานภายนอก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.649$, $p\text{-value} < 0.01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การรายด้านทั้ง 3 ด้านดังนี้ ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

3.1 ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์การ ระดับปานกลาง ($r = 0.686$, $p\text{-value} < 0.01$)

3.2 ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ ระดับปานกลาง ($r = 0.650$, $p\text{-value} < 0.01$)

3.3 ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ระดับปานกลาง ($r = 0.310$, $p\text{-value} < 0.01$) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมขององค์การ

2. ความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง และต่ำกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ

3. ความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง และต่ำกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ ในส่วนของตัวแปรความมีอิสระในการทำงาน ความคิดริเริ่ม กิจกรรมระหว่างการทำงาน สถานภาพทางสังคม ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ

4. ความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง และต่ำกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวม รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร และความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่น
ผูกพันต่อการของการพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. อายุ	1								
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร	.820**	1							
3. ความพึงพอใจภายใน	-.089	-.138	1						
4. ความพึงพอใจภายนอก	-.137	-.112	.813**	1					
5. ความพึงพอใจโดยรวม	-.126	-.126	.915**	.979**	1				
6. ความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านการยอมรับค่านิยมขององค์กร	-.095	-.013	.592**	.686**	.683**	1			
7. ความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อการ	-.085	-.029	.468**	.650**	.615**	.843**	1		
8. ความยึดมั่นผูกพันต่อการด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	-.061	.004	.251**	.310**	.303**	.293**	.429**	1	
9. ความยึดมั่นผูกพันต่อการโดยรวม	-.096	-.014	.517**	.649**	.631**	.832**	.895**	.743**	1

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบ กับความยึดมั่นผูกพันองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน		ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ						โดยการรักษาความเป็น			
		ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์การ		ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ		ด้านการศึกษาความ		สมาชิกขององค์การ		โดยรวม	
		r	ระดับ	R	ระดับ	R	ระดับ	R	ระดับ	r	ระดับ
ความพึงพอใจภายนอก (ต่อ)											
- ระเบียบวินัยในการทำงาน		0.482**	ปานกลาง	0.461**	ปานกลาง	0.254**	ต่ำ	0.474**	ปานกลาง		
- ความมั่นคงในการทำงาน		0.344**	ปานกลาง	0.323**	ปานกลาง	0.236**	ต่ำ	0.363**	ปานกลาง		
- การบริการสังคม		0.366**	ปานกลาง	0.520**	ปานกลาง	0.244**	ต่ำ	0.448**	ปานกลาง		
- ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน		0.493**	ปานกลาง	0.497**	ปานกลาง	0.240**	ต่ำ	0.485**	ปานกลาง		
- นโยบายการปฏิบัติงาน		0.537**	ปานกลาง	0.453**	ปานกลาง	0.275**	ต่ำ	0.502**	ปานกลาง		
- ค่าตอบแทน		0.387**	ปานกลาง	0.308**	ต่ำ	0.123	ไม่สัมพันธ์	0.320**	ปานกลาง		
- ความก้าวหน้าในการทำงาน		0.425**	ปานกลาง	0.333**	ปานกลาง	0.128	ไม่สัมพันธ์	0.346**	ปานกลาง		
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน		0.336**	ปานกลาง	0.358**	ปานกลาง	-0.011	ไม่สัมพันธ์	0.255**	ต่ำ		
- ผู้ร่วมงาน		0.574**	ปานกลาง	0.616**	ปานกลาง	0.147	ไม่สัมพันธ์	0.516**	ปานกลาง		
- การยอมรับนับถือ		0.570**	ปานกลาง	0.525**	ปานกลาง	0.374**	ปานกลาง	0.588**	ปานกลาง		

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระ กับความยึดมั่น ผูกพันต่อการบริการของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจภายใน สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่น
ผูกพันต่อการบริการของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจภายนอก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่น
ผูกพันต่อการบริการของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่	ตัวแปร X	ตัวแปร Y
1	คุณลักษณะส่วนบุคคล, ความพึงพอใจรวม	ความยึดมั่นผูกพัน ต่อการบริการ
2	คุณลักษณะส่วนบุคคล, ความพึงพอใจภายใน, ความพึงพอใจ ภายนอก	
3	คุณลักษณะส่วนบุคคล, ความพึงพอใจรายองค์ประกอบ	
20 ตัวแปร		

ส่วนที่ 1 เมื่อนำตัวแปรข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจรวม
มาวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจรวมเป็นตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้ามา
สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อการบริการของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.9 ($R^2 = 0.399$) รายละเอียดดัง
ตารางที่ 4.9

ส่วนที่ 2 เมื่อนำตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจภายใน และ
ความพึงพอใจภายนอก มาวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจภายนอกเป็นตัวแปร
ที่ถูกคัดเลือกเข้ามา สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อการบริการของพยาบาลเวช
ศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$)

ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 แต่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5
รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อเลือกตัวแปรพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวช ศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (เมื่อกำหนดให้ คุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจรวม เป็นตัวแปร X)

ขั้นตอน	ตัวแปร	B	Beta	SE (B)	R ²	AdjustR ²	p-value
1	ความพึงพอใจรวม	0.749	0.631	0.079	0.399	0.394	0.000
	(ค่าคงที่)	21.333		5.928			0.000

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อเลือกตัวแปรพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (เมื่อกำหนดให้คุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก เป็นตัวแปร X)

ขั้นตอน	ตัวแปร	B	Beta	SE (B)	R ²	AdjustR ²	p-value
1	ความพึงพอใจภายนอก	1.112	0.649	0.112	0.421	0.417	0.000
	(ค่าคงที่)	18.099		5.987			0.000

ส่วนที่ 3 เมื่อนำตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงานรายองค์ประกอบ ทั้ง 20 ตัว มาวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ พบว่า มีตัวแปร 4 ตัว ได้แก่ การยอมรับนับถือ การบริการ สัมคม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ที่ถูกคัดเลือกเข้ามา ซึ่งทั้ง 4 ตัว เป็นตัวแปร ความพึงพอใจภายนอก ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือ เป็นตัวแปรที่ถูก คัดเลือกเข้ามาอันดับแรก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้ร้อยละ 34.6 ($R^2 = 0.346$)

ขั้นตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานด้านการบริการสัมคม เป็นตัวแปรที่ถูก คัดเลือกเข้ามาในขั้นตอนที่ 2 เมื่อร่วมกับความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือ สามารถ

อธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 43.8 ($R^2 = 0.438$)

ขั้นตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงานด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้ามาในขั้นตอนที่ 3 เมื่อรวมกับความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือ และการบริการสังคม สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 47.8 ($R^2 = 0.478$)

ขั้นตอนที่ 4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน เป็นตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้ามาในขั้นตอนที่ 4 เมื่อรวมกับความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือ การบริการสังคม และความสามารถของผู้บังคับบัญชา สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50.8 ($R^2 = 0.508$) โดยเขียนสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร = $3.913 + 5.342$ (ความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือ) + 5.811 (ความพึงพอใจในงานด้านการบริการสังคม) + 2.956 (ความพึงพอใจในงานด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา) + 3.753 (ความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน)

จากสมการ อธิบายได้ว่า เมื่อปรับความพึงพอใจในงานด้านยอมรับนับถือให้มากขึ้น 1 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้น 5.342 เมื่อปรับความพึงพอใจในงานด้านการบริการสังคมให้มากขึ้น 1 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้น 5.811 เมื่อปรับความพึงพอใจในงานด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น 1 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้น 2.956 เมื่อปรับความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานให้มากขึ้น 1 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้น 3.753 กล่าวคือ หากพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางมีความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือ การบริการสังคม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานสูง จะทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น โดยความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือมีอิทธิพลในการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงสุด ความพึงพอใจในงานด้านการบริการสังคม ความสามารถของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลในการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเท่ากัน และความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานมีอิทธิพลในการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำสุด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อเลือกตัวแปรพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง (เมื่อกำหนดให้คุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจรายองค์ประกอบ 20 ตัว เป็นตัวแปร X)

ขั้นตอน	ตัวแปร	B	Beta	SE (B)	R ²	AdjustR ²	p-value
1	การยอมรับนับถือ	9.675	0.588	1.141	0.346	0.341	0.000
	(ค่าคงที่)	42.138		4.210			0.000
2	การยอมรับนับถือ	8.302	0.505	1.101	0.438	0.429	0.000
	การบริการสังคม	8.525	0.314	1.818			0.000
	(ค่าคงที่)	6.937		8.469			0.414
3	การยอมรับนับถือ	6.504	0.395	1.204	0.478	0.466	0.000
	การบริการสังคม	7.053	0.260	1.818			0.000
	ความสามารถของ	3.323	0.241	1.037			0.002
	ผู้บังคับบัญชา						
	(ค่าคงที่)	8.007		8.199			0.331
4	การยอมรับนับถือ	5.342	0.325	1.242	0.508	0.493	0.000
	การบริการสังคม	5.811	0.214	1.824			0.002
	ความสามารถของ	2.956	0.214	1.018			0.004
	ผู้บังคับบัญชา						
	ผู้ร่วมงาน	3.753	0.206	1.313			0.005
	(ค่าคงที่)	3.913		8.116			0.630

บทที่ 5

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจภายในของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจภายใน สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ผลการวิจัยพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน แต่ละกลุ่มอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในระดับต้น และระดับกลาง คือ 21 – 40 ปี กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 41 ปี มีเพียง 10 คน สอดคล้องกับการศึกษาของเชิดชาย คงวัฒนกุล (61) ปี 2530 ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อ

องค์การของปลัดอำเภอ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดสูงถึงร้อยละ 73.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 1 – 5 ปี สูงถึงร้อยละ 46.4 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71 อาจทำให้การกระจายของข้อมูลไม่เพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณดี ชูกาล (59) ปี 2540 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล จุริย์ อูสาหะ (22) ปี 2542 ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจภายในของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง พบว่าความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.631$, $p\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ทั้งความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.517$, $p\text{-value} < 0.01$) และ ($r = 0.649$, $p\text{-value} < 0.01$) ตามลำดับ ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และ 3 แสดงว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่างานที่ทำมีโอกาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น งานที่ทำเป็นงานที่มีความมั่นคง และอาชีพที่ทำ ทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคมอยู่ในระดับสูง ซึ่งอยู่ในส่วนของความพึงพอใจภายนอก คือ การ

บริการสังคม (Social service) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) และสถานภาพทางสังคม (Social status) ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจภายในพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่า มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่างจากงานประจำที่ทำ รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในรายองค์ประกอบ คือ ความสามารถในการทำงาน (Ability Utilization) งานที่ได้รับมอบหมาย (Variety) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) (39) ปี 1993 ผู้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (The Two-Factor Theory of Motivation) ความพึงพอใจภายนอก คือ ปัจจัยค่าจ้าง (Hygiene Factors) เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจภายใน คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำให้ปัจจัยทั้งสองอยู่ในระดับสูงจะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพอใจ และความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิต หนูเจริญกุล (55) ปี 2541 กล่าวว่า พยาบาลมีเอกสิทธิ์ในวิชาชีพ (Autonomy) โดยมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เห็นคุณค่าในตนเอง และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นหนึ่งในคุณลักษณะของการปฏิบัติงานพยาบาล และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาร์เลส ชเวปเกอร์ (Charles and Schwepker) (45) ปี 2001 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.70, p < .01$) การศึกษาของชิงเซงชาง และซินซินชาง (Ching-Sheng Chang and Hsin-Hsin Chang) (21) ปี 2007 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 17.62, p < .05$) การศึกษาของซันดาส และคณะ (Sundas Warsi et al.) (41) ปี 2009 พบว่า แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.625$ และ 0.652 ตามลำดับ, $p < 0.01$)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายชื่อ พบว่า ข้อถามที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 13.8) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด = 2.88 รองลงมา คือ บรรยากาศในสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายเอื้อต่อการทำงาน (ร้อยละ 10.1) มีค่าเฉลี่ย = 3.02 และมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในหน่วยงานนี้ (ร้อยละ 4.3) มีค่าเฉลี่ย = 3.3 ทั้งสามข้อนี้ อยู่ในด้านความพึงพอใจภายนอก คือ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ในส่วนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และด้านการยอมรับคำนิยาม

ขององค์กร อยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรในอยู่ระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพยาบาลห้องฉุกเฉินส่วนใหญ่นั้นมีความรักความผูกพัน ยอมรับในค่านิยม พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร แต่ด้วยปัจจัยในด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจทำให้พยาบาลต้องออกจากงาน หรือโยกย้ายหน่วยงาน อธิบายได้ว่า ด้วยสภาพงานของห้องฉุกเฉินซึ่งถือเป็นด่านหน้าของโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยอย่างปัจจุบันทันด่วนที่มีภาวะฉุกเฉินต่อชีวิต สภาพภายในมีทั้งความแออัดของผู้ป่วย และญาติเนื่องจากญาติมีความกังวล เป็นห่วงในอาการของผู้ป่วยจึงต้องการที่จะอยู่เฝ้าผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา แต่ด้วยพื้นที่จำกัด จึงทำให้เกิดความวุ่นวาย ไม่สะดวกต่อการทำงาน ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการภายในห้องฉุกเฉินมีเป็นจำนวนมากทั้งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน (Emergency) และกรณีเร่งรีบ (Urgency) อัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินสูงกว่าเกณฑ์ที่สภาการพยาบาลกำหนดไว้ถึง 10 เท่า สัดส่วนภาระงานกับจำนวนบุคลากรจึงไม่สมดุลกัน พยาบาลต้องมีการทำงานร่วมกับสหสาขาวิชา ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ลักษณะงานจึงเกิดความรีบเร่งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย และญาติ เป็นเหตุให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยล้า ความเครียดได้ พยาบาลจึงมีความเห็นส่วนใหญ่ว่าภาระงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบนั้นอาจไม่คุ้มค่างบเงินเดือนที่ได้รับ สภาพความแออัด และรีบเร่งทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ราบรื่น และเมื่อเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอาจลดน้อยลง สอดคล้องกับแนวคิดของแมคนีส์ สมิท (McNeese-Smith) (31) ปี 1999 กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นการให้คะแนนโดยรวม หรือผลรวมของลักษณะงานในหลายมิติ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ สภาพแวดล้อม ความสมดุลของภาระงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดของแฮคแมน (Hackman) (29) ปี 1980 กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คุณภาพงานที่ดี ดังนั้น หากต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน ผู้บริหารควรเสริมสร้างองค์ประกอบทั้งสามด้านนี้ให้กับพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจภายใน สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจภายนอก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$) โดยความพึงพอใจภายนอกในด้านการยอมรับนับถือ การบริการสังคม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50.8 ($R^2 = 0.508$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจภายใน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.813, p < 0.01$) แสดงว่า ความพึงพอใจภายในนั้นมีความสัมพันธ์ภายในกันอย่างลึกซึ้งกับความพึงพอใจภายนอก ส่งผลให้ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 แต่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5 โดยการยอมรับนับถือมีอิทธิพลสูงสุด ($Beta = 0.325$) การบริการสังคม และความสามารถของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลเท่ากัน ($Beta = 0.214$) และผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่ำสุด ($Beta = 0.206$) ในการอธิบายความผันแปรความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากตัวแปรทั้ง 4 ตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร $r = 0.588, 0.448, 0.534$ และ 0.516 ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของฟาริดา อิบราฮิม (54) ปี 2541 กล่าวถึงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐไว้ 8 ด้าน บทบาทที่มีความเกี่ยวข้อง คือ บทบาทการดูแล บทบาทผู้แทนผู้ใช้บริการ บทบาทผู้นำพยาบาล และบทบาทผู้ร่วมงาน เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลนั้นต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ให้การดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการรักษาและบริการที่ดี รวมทั้งพยาบาลต้องมีหน้าที่ในการให้ความรู้ในการดูแลตนเองเปรียบเสมือนเป็นครูพยาบาล ซึ่งเป็นบทบาทที่ต้องการการยอมรับจากสังคม ทักษะในการบริหารจัดการเป็นทักษะที่มีความสำคัญเพื่อให้กระบวนการต่าง ๆ มีความต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะนำประโยชน์ทั้งหมดกลับสู่ผู้รับบริการ ปัจจัยดังกล่าวจึงน่าที่จะมีอิทธิพลทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางเป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) ใช้การสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร วัดระดับความพึงพอใจในงาน วัดระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 163 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 3 ส่วน จำนวนทั้งหมด 39 ข้อ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.8440 และ 0.7183 ตามลำดับ ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามผ่านฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาล 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วใส่ซองปิดผนึกคืนฝ่ายการพยาบาล และผู้วิจัยรับคืนด้วยตนเอง ในส่วนโรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง รวมระยะเวลา 10 สัปดาห์ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 163 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 138 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 84.66 วิเคราะห์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(ANOVA) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t - test) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 อายุเฉลี่ยอยู่ที่ 30.54 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 73.9 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 46.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร เฉลี่ยอยู่ที่ 8.01 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.0

2. ระดับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 74.37 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 21.35 และความพึงพอใจภายนอกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 53.02 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบของความพึงพอใจภายใน พบว่า ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 3.99 ในส่วนของความพึงพอใจภายนอก พบว่า การบริการสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 4.71 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายข้อ พบว่า ข้อถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ งานที่ทำมีโอกาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น (ร้อยละ 71.7) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.71

3. ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 77.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 27.71 รองลงมา คือ ด้านการยอมรับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 26.31 ทั้งสองด้านมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 23.03 มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ข้อถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ (ร้อยละ 34.1) เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

4.1 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินแต่ละกลุ่มอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

4.2 ความพึงพอใจในงานภายใน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.517$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

4.3 ความพึงพอใจในงานภายนอก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.649$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

4.4 ความพึงพอใจภายใน ไม่สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4

4.5 ความพึงพอใจในภายนอก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$) โดยความพึงพอใจในภายนอก ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการบริการสังคม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา และด้านผู้ร่วมงาน สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 50.8 ($R^2 = 0.508$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และสูง ในส่วนของคำตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำมาก รวมทั้งบุคลากรมีความเห็นส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับคำถามของ 3 ตัวแปรนี้ ในส่วนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า ทั้งด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ด้านการยอมรับคำนิยามขององค์กร อยู่ในระดับสูง แต่ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับคำนิยามขององค์กร ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ในระดับปานกลาง

แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ กับด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรของผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารจัดการนโยบายด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มขวัญ และกำลังใจในการทำงาน เช่น

1.1 ปรับอัตราค่าตอบแทนเวรป่วย – ดึก

1.2 เงินเพิ่มพิเศษกรณีปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดเทศกาล

1.3 การให้โบนัสประจำปีแก่บุคลากรตามสัดส่วนผลประกอบการของ

องค์กร

1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมเพื่อการปรับเพิ่มขึ้น

เงินเดือน 1.5 จัดหน่วยสวัสดิการเพื่อให้บริการตรวจรักษาเฉพาะบุคลากร และญาติสายตรง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยบริการ

1.5 จัดกิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์ในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ ทัศนศึกษานอกสถานที่ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสดูแลทำความรู้จักกัน เพื่อเกิดความรักสามัคคี

1.6 มีการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นกำลังในการปฏิบัติงาน

2. จัดทำนโยบายในการปรับระบบ และปรับปรุงสถานที่ อาทิ

2.1 นำระบบ Lean เข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน รวมไปถึงขั้นตอนเดียวทำให้เกิดความสะดวกในการจัดการเพื่อให้ระบบการหมุนเวียนผู้ป่วยภายในห้องฉุกเฉินรวดเร็ว เช่น นำระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมาใช้

2.2 จัดระบบการหมุนเวียนผู้ป่วยในอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยคงค้างที่ห้องฉุกเฉินได้รับการรักษาในโรงพยาบาล ลดความแออัดภายในห้องฉุกเฉิน

2.3 จัดสภาพแวดล้อมโดยรวม เช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งการจัดห้องรับรองด้านนอกไว้บริการญาติในขณะรอผลตรวจของผู้ป่วยเพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความผ่อนคลาย

3. จัดทำนโยบายด้านการส่งเสริมทักษะ และการเรียนรู้ให้กับบุคลากร อาทิ

3.1 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมความรู้ ทักษะในการปฏิบัติ และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ต่าง ๆ ให้กับบุคลากรเป็นระยะ เพื่อให้เกิดความชำนาญ รวมทั้งให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกิจกรรม

3.2 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมระยะสั้น อบรมเฉพาะทาง หรือศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ในสายงานที่เกี่ยวข้อง และสนใจทั้งใน และนอกประเทศ

3.3 สนับสนุนการสร้างสรรค์ผลงาน และนวัตกรรมของหน่วยงาน เพื่อให้
เกิดความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งมีการมอบรางวัล และประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากร
ผู้สร้างสรรค์ผลงาน

3.4 ส่งเสริมบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้ได้ดำรงตำแหน่ง และ
ปฏิบัติงานในสายงานที่มีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น ความเครียดจากการ
ทำงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
2. ศึกษาความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้อง
ฉุกเฉินเปรียบเทียบกับระหว่างกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ และตติยภูมิ เพื่อความ
แตกต่างระหว่างลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยทั้งสอง
3. ศึกษาคุณลักษณะของงาน และระบบบริหารจัดการของห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาล
รัฐบาล และเอกชน เพื่อนำแนวทางการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมาประยุกต์ใช้ภายใน
หน่วยงานตนเอง

ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF NURSES IN EMERGENCY UNITS, PUBLIC UNIVERSITY HOSPITALS IN THE CENTRAL REGION

สุพรรณา ครองแถว 5236205 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุรชาติ ฅ หนองคาย, Psy.D.(MANAGEMENT), ดุสิต สุจิรัตน์, วท.ม.(ชีวสถิติ)

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากทฤษฎีระบบ ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการบริหารมากที่สุด และองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชนถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ (Asset) ขององค์การ (1) ดังนั้นจึงมีการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (2) แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 -10 ให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้น “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” เพื่อให้มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ (3, 4, 5)

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super Tertiary Care) ที่มีคณะแพทยศาสตร์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่งทั่วประเทศ ตั้งอยู่ในเขตภาคกลางจำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (7) ซึ่งมีขนาดเตียงตั้งแต่ 250-2,400 เตียง เป็นศูนย์กลางระดับประเทศของการให้บริการทางสุขภาพ (8) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 4 แห่ง ได้มีการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หนึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกัน คือ

ประเด็นด้านการพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคล เน้นให้บุคลากรได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ อัตราการคงอยู่ และอัตราความพึงพอใจของบุคลากร

ห้องฉุกเฉิน ถือเป็นด่านหน้าของโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยอย่างปัจจุบันทันด่วนที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิตหรืออาจนำไปสู่ความพิการได้ หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันทั่วทั้งที่ (14) เป็นผลให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่รวดเร็ว ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (15) ดังนั้นลักษณะงานจึงเกิดความรีบเร่ง โดยทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วย

จากรายงานการกระจายด้านทรัพยากรกระทรวงสาธารณสุขปี พ.ศ. 2550 ถึง 2552 พบว่าสัดส่วนประชากรต่อพยาบาลวิชาชีพเขตกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นโดยในปี พ.ศ. 2552 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 79.56 ของปี พ.ศ. 2550 ข้อมูลจำนวนและอัตราผู้ป่วยอุบัติเหตุและบาดเจ็บต่อประชากร 100,000 คน สำนักนโยบาย และยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552 พบว่าในเขตภาคกลางมีจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุสูงถึง 118,035 คน และมีอัตราผู้ป่วยอุบัติเหตุสูงสุด 752.81 ต่อประชากร 100,000 คน รวมทั้งอัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลางพบว่า จำนวนผู้ป่วยนอกประเภทอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีจำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 3,182 คน แบ่งประเภทผู้ป่วยเป็น กรณีฉุกเฉิน (Emergency) และกรณีเร่งรีบ (Urgency) ซึ่งอัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อจำนวนผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีสูงกว่าเกณฑ์ที่สภาการพยาบาลกำหนดไว้ถึง 10 เท่า แสดงให้เห็นถึงภาระงานของพยาบาลที่หนักในการให้การดูแลผู้ป่วย ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน นำไปสู่การลาออกหรือการโอนย้ายหน่วยงาน

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พยาบาลมีอัตราการสูญเสียกำลังคนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการออกจากวิชาชีพทำให้ปริมาณพยาบาลมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการของประชาชน โดยมีปัจจัยที่สำคัญคือ ความไม่พึงพอใจในงาน งานมีความเสี่ยง ภาระงานหนัก ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนต่ำ ขาดความก้าวหน้าในงาน ต้องทำงานแบบผลัดเวร ทำให้เกิดความเครียดสูง (19) จากข้อมูลสถิติการลาออก หรือการโอนย้ายหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพ และผู้ปฏิบัติงานการพยาบาล หน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง พบว่าในช่วงระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มการลาออกเพิ่มมากขึ้นทุกปี รวมทั้งผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลรามาริบัติ และโรงพยาบาลศิริราชในรอบปีที่ผ่านมาอัตราการลาออก และอัตราความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการ

ดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าในแต่ละองค์การได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรต่าง คาดหวังให้ผลการดำเนินงานสูงกว่า หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์การจึงต้องจัดทำระบบงาน และการบริหารจัดการเพื่อให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพัน ความพึงพอใจในงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้แก่องค์การ และคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของ ลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลาง โดยวัดระดับความพึงพอใจในงาน ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน หรือจัดทำนโยบายเพื่อให้บุคลากรเกิด ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พร้อมทั้งจะทบทวนพัฒนาองค์การให้เกิด ประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ

1. ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาล เวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
2. วัดระดับความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
3. วัดระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
4. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
5. อธิบายความผันแปรระหว่างความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
2. ความพึงพอใจภายในของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. ความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
4. ความพึงพอใจภายในสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
5. ความพึงพอใจภายนอก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรครั้งนี้ ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล ของหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง 4 โรงพยาบาล โดยมีหน้าที่ในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง ซึ่งปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้แก่

1. โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
2. โรงพยาบาลรามธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษา

1.2 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในภายใน และความพึงพอใจภายนอก มีองค์ประกอบย่อย 20 ตัวแปร

2. ตัวแปรตาม คือ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในงาน

พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter Lawler) ปี 1968 ได้พัฒนาและปรับปรุงแนวคิดความคาดหวังของวรูม (Vroom) ให้สามารถอธิบายแรงจูงใจของบุคคลได้มากขึ้น ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมในองค์กร โดยกล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานเนื่องมาจากความคาดหวังที่บุคคลมีต่อรางวัลที่จะได้รับ บุคคลจะมีความพยายามซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ในความสามารถ และการรับรู้ความต้องการในงานของตนเอง เพื่อที่จะให้ได้ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) เพื่อให้ได้รางวัลตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้น การจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ต้องทราบว่าคุณสมบัติของแต่ละบุคคล การรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์กร ความต้องการรางวัลไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายใน หรือรางวัลภายนอก เพื่อให้บุคคลเกิดความพยายามปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รางวัลที่เขาต้องการ เมื่อรางวัลนั้นมีความเหมาะสมกับเขา ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เมาว์เดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers and Porter) ปี 1979 ได้ศึกษาแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ แนวคิดด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึทางด้านจิตใจ และแนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment) แนวคิดนี้มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยแบ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ประการ คือ ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย

และค่านิยมขององค์กร, ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยบุคคลมีความเต็มใจ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) โดยใช้การสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และความสามารถในการอธิบายความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานหน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลาง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 163 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.8440 และ 0.7183 ตามลำดับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 138 ชุด (ร้อยละ 84.66) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และสถิติ t-test วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) หาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลมีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน ส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 อายุเฉลี่ย 30.54 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 73.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.4 โดยระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร เฉลี่ย 8.01 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.0

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตภาคกลางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 74.37 รายด้าน พบว่า ความพึงพอใจภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 21.35 และความพึงพอใจภายนอกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 53.02 รายองค์ประกอบของความพึงพอใจภายใน พบว่า ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 3.99 ในส่วนของความพึงพอใจภายนอก พบว่า การบริการสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 4.71 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายข้อ พบว่า ข้อถามที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยมากที่สุด คือ งานที่ทำมีโอภาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น (ร้อยละ 71.7) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.71 ในส่วนของข้อถามที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่างับปริมาณงานที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 13.8) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด = 2.88

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเขตภาคกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย = 77.05 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 27.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อถามที่พยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ (ร้อยละ 34.1) เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในส่วนของข้อถามที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุดเป็นข้อถามเชิงลบ คือ การตัดสินใจทำงานในหน่วยงานแห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด (ร้อยละ 34.8) เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินแต่ละกลุ่มอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจภายในของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.517$, $p\text{-value} < 0.01$)

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจภายนอกของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจภายนอก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.649$, $p\text{-value} < 0.01$)

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจภายในสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง พบว่า ความพึงพอใจภายในไม่สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง พบว่า ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$)

อภิปรายผลและข้อสรุป

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่างานที่ทำมีโอกาสดูแลช่วยเหลือบุคคลอื่น งานที่ทำเป็นงานที่มีความมั่นคง และอาชีพที่ทำ ทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคมอยู่ในระดับสูง ซึ่งอยู่ในส่วนของความพึงพอใจภายนอก คือ การบริการสังคม (Social service) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) และสถานภาพทางสังคม (Social status) ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจภายในพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่า มีโอกาสดูแลช่วยเหลือบุคคลอื่น มีความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีโอกาสดูแลช่วยเหลือบุคคลอื่นให้ทำงานที่แตกต่างจากงานประจำที่ทำ รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ปี 1993 ผู้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (The Two-Factor Theory of Motivation) คือ การทำให้ปัจจัยทั้งสองอยู่ในระดับสูง จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพอใจ และความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมจิต หนูเจริญกุล ปี 2541 กล่าวว่า พยาบาลมีเอกสิทธิ์ในวิชาชีพ (Autonomy) โดยมีอิสระในการปฏิบัติ

หน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เห็นคุณค่าในตนเอง และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นหนึ่งในคุณลักษณะของการปฏิบัติงานพยาบาล และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาร์เลส ชเวปเกอร์ (Charles and Schwepker) ปี 2001, ชิงเซงชาง และซินซินชาง (Ching-Sheng Chang and Hsin-Hsin Chang) ปี 2007 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของซันดาส และคณะ (Sundas Warsi et al.) ปี 2009 พบว่า แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจภายนอก สามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$) โดยความพึงพอใจภายนอกในด้านการยอมรับนับถือ การบริการสังคม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลางได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50.8 ($R^2 = 0.508$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจภายใน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.813, p < 0.01$) แสดงว่า ความพึงพอใจภายในนั้นมีความสัมพันธ์ภายในกัน อย่างลึกซึ้งกับความพึงพอใจภายนอก ส่งผลให้ความพึงพอใจภายนอกสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ เนื่องจากตัวแปรทั้ง 4 ตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อ สอดคล้องกับแนวคิดของฟาริดา อิบราฮิม ปี 2541 กล่าวถึงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ไว้ 8 ด้าน บทบาทที่มีความเกี่ยวข้อง คือ บทบาทการดูแล บทบาทผู้แทนผู้ใช้บริการ บทบาทผู้นำพยาบาล และบทบาทผู้ร่วมงาน เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลนั้นต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ให้การดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการรักษา และบริการที่ดี รวมทั้งพยาบาลต้องมีส่วนร่วมในการให้ความรู้ในการดูแลตนเองเปรียบเสมือนเป็นครูพยาบาล ซึ่งเป็นบทบาทที่ต้องการการยอมรับจากสังคม ทักษะในการบริหารจัดการเป็นทักษะที่มีความสำคัญเพื่อให้กระบวนการต่างๆ มีความต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะนำประโยชน์ทั้งหมดกลับสู่ผู้รับบริการ ปัจจัยดังกล่าวจึงน่าที่จะมีอิทธิพลทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารจัดการนโยบายด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มขวัญ และกำลังใจในการทำงาน เช่น

- 1.1 ปรับอัตราค่าตอบแทนเวรป่า – ดึก
- 1.2 เงินเพิ่มพิเศษกรณีปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดเทศกาล
- 1.3 การให้โบนัสประจำปีแก่บุคลากรตามสัดส่วนผลประกอบการขององค์กร
- 1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมเพื่อการปรับเพิ่มขึ้นเงินเดือน
- 1.5 จัดหน่วยสวัสดิการเพื่อให้บริการตรวจรักษาเฉพาะบุคลากร และญาติสายตรง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยบริการ
- 1.6 จัดกิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์ในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ ทศนศึกษาณสถานที่ไม่ให้บุคลากรได้มีโอกาสได้ทำความรู้จักกัน เพื่อเกิดความรักสามัคคี
- 1.7 มีการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. จัดทำนโยบายในการปรับระบบ และปรับปรุงสถานที่ อาทิ

2.1 นำระบบ Lean เข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน รวมไปถึงขั้นตอนเดียวทำให้เกิดความสะดวกในการจัดการเพื่อให้ระบบการหมุนเวียนผู้ป่วยภายในห้องฉุกเฉินรวดเร็ว เช่น นำระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมาใช้

2.2 จัดระบบการหมุนเวียนผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยคงค้างที่ห้องฉุกเฉินได้รับการรักษาในโรงพยาบาล ลดความแออัดภายในห้องฉุกเฉิน

2.3 จัดสภาพแวดล้อมโดยรวม เช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งการจัดห้องรับรองด้านนอกไว้บริการญาติในขณะรอผลตรวจของผู้ป่วยเพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความผ่อนคลาย

3. จัดทำนโยบายด้านการส่งเสริมทักษะ และการเรียนรู้ให้กับบุคลากร อาทิ

3.1 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมความรู้ ทักษะในการปฏิบัติ และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ต่าง ๆ ให้กับบุคลากรเป็นระยะ เพื่อให้เกิดความชำนาญ รวมทั้งให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกิจกรรม

3.2 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมระยะสั้น อบรมเฉพาะทาง หรือศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ในสายงานที่เกี่ยวข้อง และสนใจทั้งใน และนอกประเทศ

3.3 สนับสนุนการสร้างสรรค์ผลงาน และนวัตกรรมของหน่วยงาน เพื่อให้ เกิดความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งมีการมอบรางวัล และประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากร ผู้สร้างสรรค์ผลงาน

3.4 ส่งเสริมบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้ได้ดำรงตำแหน่ง และ ปฏิบัติงานในสายงานที่มีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น ความเครียดจากการ ทำงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
2. ศึกษาความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลห้องฉุกเฉินเปรียบเทียบกับระหว่างกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ และตติยภูมิ เพื่อดูความแตกต่างระหว่างลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยทั้งสอง
3. ศึกษาคุณลักษณะของงาน และระบบบริหารจัดการของห้องฉุกเฉินโรงพยาบาล รัฐบาล และเอกชน เพื่อนำแนวทางการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมาประยุกต์ใช้ภายใน หน่วยงานตนเอง

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF NURSES
IN EMERGENCY UNITS, PUBLIC UNIVERSITY HOSPITALS IN THE
CENTRAL REGION

SUPHANNA KRONGTHEAO 5236205 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURACHART NA NONGKHAI, Psy.D.
(MANAGEMENT), DUSIT SUJIRARAT M.Sc.(BIOSTATISTICS)

EXTENDED SUMMARY

Rationale

Organizational system theory regards human resource as the most important input for administration. Public as well as private organizations consider human resource as organizational asset (1) thus investment in human resources development always receives priority so that the organization could achieve its goal (2). The 8th – 10th National Socio-economic Development Plan gave priority to development of human resources, emphasized that “Man is the center of development” and set the goal to develop them to be “High quality human resource” (3, 4, 5).

Public university hospitals are super tertiary care hospitals under the administration of Faculty of Medicines, Ministry of Education. There are 8 hospitals of this category in the country, 4 of them are in the central region. They are Siriraj, Ramathibodi, Thammasat Chalermprakit and Somdet Pratepratnarat-Chasuda-Siam Baromrajakumari Medical Center (7) with the size of 250 – 2,400 beds. They are the national centers for health services (8). These four university hospitals had been accredited for quality, their strategic plan for quality improvement contained human resources development system; emphasizing that all personnel should have fully improved their potentiality of development and be the partners of organizational

development. The important indicators are retention rate and satisfaction rate of the personnel.

Emergency room is regarded as the front line service area of the hospital, providing care for acute and emergent sickness which may lead to disability unless proper care is provided (14). The patients as well as relatives have high expectation for efficient service which cover both physical and mental aspects (15). Thus the nature of work is always hurried and rush, multidisciplinary and multiply coordinated to serve the need of the patients.

Ministry of Public Health Report on Health Resources during 2550 B.E. to 2552 B.E. recorded increased ratio of population to professional nurses in Bangkok by 79.56% from 2550 B.E. to 2552 B.E. Office of Policy and Strategy, Ministry of Public Health reported in 2552 B.E. that in the central region there were 118,035 patients caused by accident, with the ratio of 752.81 per 100,000 population. Report of Somdej Pratepatna – Medical Center in 2552 B.E. reported average number of out-patient department of 3,182 cases per month classified as emergency and urgency cases. The patients/nurse ratio at this center was 10 times higher than standard criteria set by Nursing Council. The above data reflected the over-load of the nursing care resulted in work fatigue, retirement of the nurses or transferring to other organization.

For the past 5 years, the turn over rate of the nurse has been increasing rapidly, the major factors are job dissatisfaction, high risk task, over-loaded, low payment and insufficient welfare, lack of career growth, periodic rotation and high stress (19). Emergency unit of Ramathibodi hospital reported increasing turn over rate and transfer rate of the professional nurses for the past four years. Report of Ramathibodi hospital and Siriraj hospital of the past year indicated non-achieving goal of human resource administration reflecting in high turn over rate and low job satisfaction of personnel. Every organization expects to have their performance achieving the goal or even beyond if possible. Thus there must be the system and the administration to facilitate organizational commitment, job satisfaction, readiness for work and organizational membership.

Realizing the importance of human resource contribution to the organization the researcher was interested to find out the relationship between personal variables, job satisfaction and organizational commitment of the nurse

working in emergency room of public university hospital in central region. The study would focus upon measuring job satisfaction and organizational commitment then analyzed the relationship between them. The result of the study would be useful for administrators and concerned person to be used as guidelines or promote better organizational working atmosphere or implementing policy to facilitate job satisfaction and dedication leading to more efficient organization.

Research Objectives

1. To study personal factors affecting organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.
2. To measure the level of internal and external satisfaction of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.
3. To measure the level of organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.
4. To identify the relationship between personal factors, internal satisfaction, external satisfaction and organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.
5. To explain the variation between internal satisfaction, external satisfaction and organization commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.

Research Hypothesis

1. Personal variables; age, duration of working in the organization, marital status and education have relationship with organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.
2. Internal satisfaction of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region has relationship with organizational commitment.
3. External satisfaction of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region has relationship with organizational commitment.

4. Internal satisfaction can explain the variation of organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.

5. External satisfaction can explain the variation of organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.

Scope of the Study

The population to be studied about the relationship between job satisfaction and organizational commitment were professional nurses and nurse assistants who had been working in nursing care for not less than one year in emergency department of 4 public university hospitals in central region which are:

1. Siriraj Hospital, Faculty of Medicine, Mahidol University
2. Ramathibodi Hospital, Faculty of Medicine, Mahidol University
3. Somdej Phratrepraditnarakajonrajakumari, Medical Center, Faculty of Medicine, Srinakharinrajrajakumari University
4. Thammasat Chulabhornrajavidyalaya Hospital, Faculty of Medicine, Thammasat University

Research Variables

1. Independent variables:

1.1 Personal variables consisting of age, marital status, duration of working in the organization and education.

1.2 Job satisfaction consisting of internal satisfaction and external satisfaction with 20 mini-variables.

2. Dependent variables:

Organizational commitment consisting of trust and acceptance in the goal and organizational value, willingness to dedicate to help the organization achieving the goal and desire to keep the organizational membership.

Literature Review

Job Satisfaction

Porter & Lawler (1968) had further developed expectation concept originated by Vroom to explain about the motivation of the people which helped the administrator to have better understanding of organizational behaviour. A person would be satisfied with his job if his expectation was achieved. A person would try to influence other to recognize his or her ability as well as the need to achieve the job performance so that the reward would be given. Thus to help a person to be satisfied with his job the administrator must be able to identify the capability of each person, helps them to understand clearly their role in the organization, the internal and external rewards they will be given if their job are achieved so that they will push effort to get the reward. If the reward are given accordingly with their performance, it will lead to job satisfaction.

Organizational Commitment

Mowday, Steers and Porter (1977) studied the concepts of organizational commitment and classified it into attitudinal commitment and behavioural commitment. The organization commitment was considered as continuous and regular behaviour which a person expressed through his action.

The organizational commitment had been classified into three groups which were faithfulness, acceptance of goal and organizational value and willingness to push effort for the organization; the person were satisfied and had strong determination to retain their membership with the organization.

Research Methodology

This study was a cross-sectional explanatory research with the objectives of studying the relationship and the ability to explain about job satisfaction and organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospital in central region.

The studied sample were 163 professional nurses and nurse assistants who had at least 1 year experience working in emergency medicine units of 4 public university hospitals in central region which were Siriraj, Ramathibodi, Thammasat

Chalermprakit hospitals and Somdet Pratepratnarat-Chasuda-Siam Baromrajakumari Medical Center. The data were collected by using questionnaires which had been checked for content validity by three experts. The reliability test was performed by trying out the questionnaires with the nurses who had at least one year experience working in Wachirapayaban Hospital.

Cronbach's alpha coefficient of internal satisfaction and organization commitment were 0.8440 and 0.7183 consecutively. There were 138 sets of returned questionnaires (84.66%). Statistics used for analysis were descriptive statistics; frequency, percentage, mean and standard deviation Inferential statistics to be used were One way ANOVA and t-test for comparative analysis of organizational commitment. Pearson Product Moment correlation coefficient was used for relationship analysis. Stepwise Multiple Regression Analysis was employed to analyze the ability to predict the effect of independent variables toward organizational commitment.

Research Results

The studied sample were 138 professional nurses and nurse assistants, mostly with the age between 21-25 years old (32.6%), the average age was 30.54 years old. The majority were single (73.2%). Their working duration was mostly 1-5 years (46.4%), average working duration was 8.01 years. Seventy one percentage of the sample had bachelor education.

The over-all job satisfaction were in medium level with the average value of 74.37. Per-aspect job satisfaction, it was found that internal satisfaction was medium, mean value was 21.35; external satisfaction was high, mean value was 53.02. When considering by each component of internal satisfaction, capability in job performance was high with mean value 3.99. For external satisfaction, service to society was rated high with mean value 4.71. The question which the respondents agreed with the highest score (71.7%) mean value 4.71, was "the job I am performing allow me to have opportunity to help other people". The question which they agreed with lowest score (13.8%), mean value 2.88, was "the payment I am receiving is adequate comparing to the job under my responsibility".

The over-all organizational commitment of the respondents was high, mean value 77.05. The aspect of the dedication for the prosperity of the organizational had the highest mean score, 27.71. The question which the respondents mostly agreed (34.1%) was “I have the pride to tell others that I work here” Which reflected their trust and acceptance of goal and value of the organization. The question which the respondents mostly disagreed (34.8%) was negative question was “I have made a wrong decision to choose to work here” which reflected their willingness to push effort for the achievement of the organization.

The result of hypothesis test were as follows:

1. Hypothesis 1: Personal factors; age, duration of working in the organization, marital status and education have relationship with organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.

The finding was; organization commitment of emergency nurses with different age, duration of work, marital status and education were not different.

2. Hypothesis 2: Internal satisfaction of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region has relationship with organizational commitment.

The finding was the internal satisfaction had medially positive relationship with organizational commitment with statistical significance ($r = 0.517$, $p\text{-value} < 0.01$).

3. Hypothesis 3: External satisfaction of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region has relationship with organizational commitment.

The finding was the external satisfaction had mediumly positive relationship with over all organizational commitment with statistical significance ($r = 0.649$).

4. Hypothesis 4: Internal satisfaction can explain the variation of organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region

The finding was, the internal satisfaction could not explain the variation of organizational commitment

5. Hypothesis 5: External satisfaction can explain the variation of organizational commitment of emergency medicine nurses in public university hospitals, central region.

The finding, external satisfaction had 42.1% ability in explaining the variation of organizational commitment ($R^2 = 0.421$)

Discussion and conclusion

The research result had shown that over all job satisfaction as well as internal and external job satisfaction had medially positive relationship with organizational commitment, thus confirmed that many components of job satisfaction both external and internal synergistically affected organizational commitment as mentioned in the respondents' answers such as; their job allowed them the opportunity to help other people, their job was secure, their profession was highly recognized by the society which were social service, security and social status consecutively. Most of the respondents also mentioned that they had opportunity to fully apply their knowledge and capability in their work, had been appointed to do some work beyond the routine one and also felt the achievement of their work. These phenomena were in accord with Herzberg (1993) "The two-factors theory of motivation" which stated that if both internal and external job satisfaction were kept in high level, a person would be motivated to be satisfied and happy in his work. Somjit Nhucharoenkul (2541) stated that, a nurse who had professional autonomy would have pride in her work, realized the value of self and had satisfaction in her job. The finding also were in accord with Charles and Schwepker (2001), Ching-Sheng Chang and Hsin-Hsin Chang (2007) which found that job satisfaction had positive relationship with organizational commitment. Sundas Warsi et al (2009) also confirmed that motivation and job satisfaction had positive relationship with organizational commitment.

The study had found that external job satisfaction had the capacity to explain the variation of organizational commitment of the emergency nurses in public university hospital, central region by 42.1% ($R^2 = 0.421$). The aspects of being recognized by the public, opportunity to serve the society, capability of supervisors and colleagues could co-explain the variation of organizational commitment of the

respondents by 50.8% ($R^2 = 0.508$), with statistical significance. The study also found that internal satisfaction had highly positive relationship with external satisfaction with statistical significance ($r = 0.813$, $p < 0.01$). Thus it signified that internal satisfaction had very comprehensive relationship with external satisfaction and enabled the capacity of external satisfaction in explaining the variation of organizational commitment. All of the four major variables had medially positive relationship with organizational commitment which was in accord with Farida Ibrahim (2541) which stated that the professional nurses in public university hospitals had eight major roles which were caring of the patients, representative of clients, leaders of the nurses and as working colleagues.

Nursing profession has to collaborate with many other multidisciplinary personnel with the common goal of quality caring for the patients and the nurse must also act as the counsellor to the patient and relative. These roles needed to be well accepted from the society, thus administrative skill which is very important tool to manage and integrate these requirement for the benefit of the public may affect organizational commitment as well.

Recommendations

1. The administrator should implement the policy on welfare and special reward both monetary and non-monetary to improve morale and motivation e.g.

1.1 Increase reward for day work and night work

1.2 Increase reward for working during holiday.

1.3 There should be annual bonus for personnel with right proportion to the output of the organization.

1.4 Evaluation for the performance for salary increase should be fairly done.

1.5 There should be special medical welfare service for the personnel and family member to facilitate convenience of service.

1.6 There should be get-together meeting e.g. in various important occasions e.g. new year or out-door study tour so that the personnel have opportunity to get to know more of each other for unity in the organization.

1.7 There should be rewarding system for the personnel who have outstanding performance.

2. Implement policy of improving work system and work environment

2.1 Implement “Lean” system to reduce overlapping procedures and speed up services in the emergency room, e.g. applying computer and management information system to the emergency service.

2.2 Increase the efficiency of in-patient circulation system of the hospital to enable the speeding up of the emergency cases to be cared in the ward thus reducing redundancy in emergency room.

2.3 Improve the over-all environment of the emergency ward e.g. lighting, ventilation and set up waiting room for patients’ relatives to create more convenient and relaxing atmosphere.

3. Implement policy of increasing knowledge and skill for personnel

3.1 Periodic training in methodology of using various medical and life-saving equipment to increase skill and the participation of personnel.

3.2 Support continuing education/training for personnel both intra and international course.

3.3 Support creative and innovative function of the department including the rewarding and nominating of the innovators.

3.4 Support the policy of “putting the right man to the right job”

Suggestion for Further Research

1. Study other factors which may affect organizational commitment e.g. stress from work, leadership, organization culture etc.

2. Comparatively study job satisfaction and organizational commitment among emergency nursing personnel in primary, secondary and tertiary care to identify factors affecting.

3. Study nature of work and administration system of emergency department in other government hospitals and private and apply the finding for improvement at university hospital.

บรรณานุกรม

1. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. HR scorecard การประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล. (ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2547: 1.
2. วิเชียร วิทยอุดม. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับแนวใหม่. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ธนรัชการพิมพ์, 2550: 1.
3. สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540 – 2544. [online]. แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p8/M1.doc>. [2553 กันยายน 20].
4. สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545 – 2549. [online]. แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p9/Intro2.doc>. [2553 กันยายน 20].
5. สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550 – 2554. [online]. แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p10/plan10/data/สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10.pdf> [2553 กันยายน 20].
6. วิชัย ไกลสุวรรณจินดา. ความลับขององค์กร พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม จำกัด, 2535.
7. วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย-วิทยาลัยแพทยศาสตร์. [online]. แหล่งที่มา: <http://th.wikipedia.org/wiki/โรงพยาบาลในประเทศไทย>. [2553 กันยายน 27].
8. ทศนา บุญทอง. ทิศทางการปฏิรูประบบบริการการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สภาการพยาบาล, 2543: 2.
9. Devis K, Newstrom JW. Human behavior at work. McGraw-Hill, 1989; (8): 109.
10. Potter P, Perry AG. Basic nursing theory and practice. Mosby Year Book, 1995: 3.
11. วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟ พริน, 2548: 57.

12. กระทรวงสาธารณสุข. เอกสารกระทรวงสาธารณสุขแผน ๗ ของกระทรวงสาธารณสุขตาม แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ.2545 – 2549. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข, 2544: 32.
13. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. สถิติสาธารณสุข พ.ศ.2552. นนทบุรี: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2552: 288.
14. สุรเชษฐ์ สถิตนิรามัย. การจัดการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินก่อนนำส่งโรงพยาบาล กรณีศึกษา ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ฝรั่งเศส สวีเดน จีน แอฟริกาใต้ ปากีสถาน และประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2550.
15. สุดาพรรณ ัญญจิรา. การพยาบาลฉุกเฉินและอุบัติเหตุ. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546: 26.
16. ฟาริดา อิบราฮิม. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพยาบาล. ใน มโนคติและกระบวนการพยาบาล. (ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536: 156-205.
17. สาคร ทองวัช. การพยาบาลกับสังคม. ใน มโนคติและกระบวนการพยาบาล. (ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536: 208-267.
18. สุรชาติ ฅ หนองคาย. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข. (ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ชีรพงษ์การพิมพ์, 2540.
19. วรณภา ประไพพานิช, สุภาณี เสนาดีชัย และชวดี ภาษา. การคงอยู่ของพยาบาลในสถานบริการสุขภาพของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: กราฟิโก ซิสเต็มส์, 2550: 57.
20. Ching Fu Chen. Job satisfaction, organizational commitment and flight attendants' turn over intentions: department of tourism management Nan Hua University. Journal of Air Transport Management 2006: 274–276.
21. Ching-Sheng, Hsin-Hsin Chang. Effect of internal marketing on nurse job satisfaction and organizational commitment: example of medical centers in Southern Taiwan. Journal of Nursing Research 2007; 15(4): 265-273.
22. จุริย์ อูสาหะ. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

23. David JW, Dawis RV, George WE, LofQuird LH. Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Industrial relation center, 1967: 1-120.
24. Porter LW, Lawler EE. Managerial attitude and performance. Homewood, 1968: 118-126.
25. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. Journal of Vocation Behavior 1979; 14: 224-247.
26. Herzberg FM, Snyderman BB. The motivation to work. New Brunswick, 1968: 43.
27. Vroom VH, Deci EL. Management and motivation. Universal Lithographers, 1972: 91.
28. Steers RM. Introduction to organization behavior. Happer Collins, 1973: 79.
29. Hackman JR, Oldman GR. Work redesign. Addison-wesley publishing, 1980: 344-350.
30. Spector PE. Job satisfaction: application assessment causes and consequences. Publications: SAGE, 1997.
31. McNeese-Smith DK. A content analysis of staff nurse descriptions of job satisfaction and dissatisfaction. Journal of Advance Nurse 1999; 29(6): 1332-1341.
32. Weiss HM, Nicholas JP, Daus CS. Deconstructing job satisfaction: separating evaluations beliefs and affective experiences. Human Resource Management Review 2002: 173.
33. Robbins SP. Organizational Behavior. Eaglewood Cliffs, 2003: 21.
34. Robbin SP. Organizational behavior. Pearson education international, 2005: 21-212.
35. Robbin SP. Management. Englewood cliffs, 1994; (4): 417.
36. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรอเชท, 2535: 142.
37. Maslow AH. A theory of human motivation. South western publishing, 1970: 69-80.
38. Samad S. Assessing the effects of job satisfaction and psychological contract on organizational commitment among employees in Malaysian SMEs. A global economy conference 2007; 25(3): 399-410.
39. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. New Brunswick, 1993; 113-119.
40. Ekaterini G, Georgios G, Ioannis S, Vasilopoulos D. The effect of reward system on job satisfaction in an organizational chart of four hierarchical levels. Canadian Social Science 2010; 6(5): 102-123.

41. Brain R, James B, Alexander H, Ramana M, Leann R. The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. Journal of Business Research 2009; (62): 1146-1151.
42. Sundas W, Noor F, Shamim AS. Study on relationship between organizational commitment and its determinants among private sector employees of Pakistan. International review of Business Research 2009; 5(3): 399-410.
43. Lihua W, Norman IJ, An investigation of job satisfaction organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. Journal of Nurse Education Today 2006; (26): 304-314.
44. Christine W, Deborah G, Judy D, Norma B, Sandra L, Brendan B, Patrick P. The impact of organizational culture on clinical managers' organizational commitment and turnover intentions. Journal of Nurse Administration 2007; 37(5): 235-242.
45. Charles H, Schwepker JR. Ethical climate's relationship to job satisfaction organizational commitment, and turnover intention in the sales force. Journal of Business Research 2001; (54): 39-52.
46. Becker HS. Note on the concept of commitment. American Journal of sociology 1960; 32-33.
47. Buchanan B. Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. Administration Science Quarter 1974; (19): 46.
48. Steer RM. Antecedent and outcome of organizational commitment. Administration Science Quarter 1977; (22): 46-56.
49. Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Research 1991; 1(1): 61-89.
50. Robbins SP. Organizational behavior. Prentice hall, 1998; (8): 142.
51. เสวตลักษณ์ ราเพยพล. ภาวะผู้นำที่นำเอาอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา. ขอนแก่นเวชสาร 2551; 60-67.
52. ปิยวรรณ กลิ่นสุคนธ์. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีผลต่อการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.

53. Herbinak LG, Alutto JA. Personal and role relate factors in the development of organizational commitment. Administration Science Quarter 1972; (17): 556-573.
54. Jen-Te Yang. Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. Journal of Hospitality Management 2009: 1-11.
55. ฟาริดา อิบราฮิม. นิเทศวิชาชีพและจริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพาณิชย์, 2541: 162-164.
56. สมจิต หนูเจริญกุล. บทบรรณาธิการ: การพัฒนาการบริหารมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วารสารรามาชิปดี 2541: 256.
57. พวงรัตน์ บุญญารักษ์. ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: พระรามสี่ ปรีณิดัง, 2546.
58. กฤตยา แดงสุวรรณ, นงนุช บุญยัง อังศุมา อภิชาติ. สมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลานครินทร์เวชสาร 2551: 227-237.
59. Meyer JP, Allen N. Testing the side-bet theory of organizational commitment some methodological considerations. Journal of Applied Psychology 1984; 69: 372-378.
60. Mathieu J, Zajac D. A review and meta-analysis of the antecedent correlation and consequences of organizational commitment. Journal of Applied Psychology 1990; 108(2): 171-194.
61. วรณดี ชูกล. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
62. กฤษดา, เดือนเพ็ญ, วิจิต, จิราวัลย์. ตารางชีพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. วารสารประชากร 2553; 73-93.
63. เชิดชาย คงวัฒนกุล. ปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของปลัดอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
64. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. Employee organizational linkage: The psychology of commitment absenteeism and turnover. Academic press 1982: 241.

65. Sheldon M. Investment and involvement as mechanism production commitment to the organization. Administration Science Quarter 1971: 143-150.
66. Steers RM. Introduction to organizational behavior. Foresman and company, 1984; (2): 464.
67. Grau L, Chandler B, Burton B, Kolditz D. Institutional loyalty and job satisfaction among nurse aides in nursing home. Journal of Aging and Health 1991: 47-65.
68. Feng HY, Chen CC. Emotional labour job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses. Journal of Nursing Student 2008: 879-887.
69. Mehmet DK, Hale S. To examine the effect of the motivation provided by the administration on the job satisfaction of teachers and their institutional commitment. Journal of Social Behavior Science 2009: 2252-2257.
70. สุธีรา ประดับวงษ์, มาริสา ไกรฤกษ์, วรณภา นิภาสวัสดิ์. ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ประสิทธิภาพในการทำงาน และความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลแผนกการพยาบาลศัลยกรรมและออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลศรีนครินทร์. ศรีนครินทร์เวชสาร 2006; 107-115.
71. Rosner B. Fundamentals of biostatistics. (5th ed). California: Duxbury, 2000: 463.
72. สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม. (ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: สามลดา, 2550: 284.
73. Elifson KW, Runyon RP, Haber A. Fundamental of social statistics. New York: McGraw-Hill, 1990: 208.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ชุณหะกล้า ย รองคณบดีฝ่ายนโยบาย และแผน
คณะสังคมและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน ย อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. รองศาสตราจารย์สุดาพรรณ รัชฎาธิธา ย อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพชุมชน
คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ข
จริยธรรมการวิจัย



ที่ สท 0516.10/ 7879

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
95 หมู่ 8 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง
จ.ปทุมธานี 12120

13 กรกฎาคม พ.ศ. 2554

เรื่อง ขออนุญาตทำวิจัย

เรียน นางสาวสุพรรณา ครองแถว

ตามที่ท่านได้ขออนุญาตทำวิจัยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เรื่อง “ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง” โดยขออนุญาตใช้สถานที่ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการค้นคว้าวิจัย รวบรวมข้อมูล และเก็บข้อมูลวิจัย นั้น ประธานคณะกรรมการจริยธรรมและระเบียบวิธีวิจัยโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้พิจารณาแล้วอนุญาตให้ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลวิจัยได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

Om namo

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์คิลก ภิกขโทัย)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมและระเบียบวิธีวิจัยฯ

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์

โทร 02-9269368-70

โทรสาร 02-9269000



คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ถนนพระราม 6 กทม. 10400

โทร. (662) 354-7275, 201-1296 โทรสาร (662) 354-7233

Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University

Rama VI Road, Bangkok 10400, Thailand

Tel. (662) 354-7275, 201-1296 Fax (662) 354-7233

เอกสารรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่ ๒๕๕๔/๓๖๖

ชื่อโครงการ

ความพึงพอใจในงานกับความขัดแย้งผู้พันต่อการของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

เลขที่โครงการ/รหัส

ID ๐๗-๕๔-๕๑ บ

ชื่อหัวหน้าโครงการ

นางสาวสุพรรณา ครองแถว

ที่ทำงาน

ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอรับรองว่าโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับแนวปฎิญา เสดชิงกิ
จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ลงนาม

กรรมการและเลขานุการจริยธรรมการวิจัยในคน

(ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงฤดี วัฒนศิริชัยกุล)

ลงนาม

ประธานกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์บุญส่ง องค์พิพัฒนกุล)

วันที่รับรอง

๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๔

2 ถนนพราหมณ์ บางกอกน้อย
กรุงเทพฯ 10700



โทร (662) 4196405-6
โทรสาร (662) 4196405

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

หมายเลข SI 548/2011

ชื่อโครงการภาษาไทย : ความพึงพอใจในงานกับความยืดหยุ่นในการทำงานของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

รหัสโครงการ : 453/2554(EC2)

หัวหน้าโครงการ / หน่วยงานที่สังกัด : นางสาวสุพรรณา ครอบแก้ว
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สถานที่ทำวิจัย : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เอกสารที่รับรอง :

1. แบบเสนอโครงการวิจัย เพื่อขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย
5. แบบสอบถาม
6. ประวัติผู้วิจัย

วันที่รับรอง : 6 ตุลาคม 2554

วันหมดอายุ : 5 ตุลาคม 2555

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการให้การรับรอง
โครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS
Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP).

ลงนาม
(ศาสตราจารย์แพทย์หญิงจารุพิมพ์ สูงสว่าง)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

7 ตุลาคม 2554

วันที่

ลงนาม
(ศาสตราจารย์คลินิกนายแพทย์ธีรวัฒน์ ภูมินานนท์)
คณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

12 ต.ค. 2554

วันที่

Page 1 of 2



62 หมู่ 7 อำเภอดงคราย
จังหวัดนครนายก 26120
โทร.0-3739-5085-6 ต่อ 60428

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

โดย

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับการพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์แบบเร่งพิเศษ

(Expedited Review)

SWUEC/EX เลขที่หนังสือรับรอง 49/2554

ชื่อโครงการ	ความพึงพอใจในงานกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
ชื่อหัวหน้าโครงการ / หน่วยงานที่สังกัด	นางสาวสุพรรณา ครองแถว / นิสิตรดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาเอกบริหาร สาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
SWUEC รหัสโครงการ	SWUEC/Ex
เอกสารรับรอง	- ข้อเสนอโครงการวิจัย ฉบับแก้ไข วันที่ 1 กันยายน 2554 - แบบสอบถาม - คำชี้แจงอาสาสมัคร
รับรองโดย	คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับการพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ (Ex)
วันที่รับรอง	5 กันยายน 2554
วันหมดอายุ	4 กันยายน 2555

หนังสือรับรองฉบับนี้ออกโดยความเห็นชอบในการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับ
พิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามประกาศเสดจึงก

ลงนาม.....

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยรัตน์ นรินทรรัตน์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมฯ

ลงนาม.....

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์วุฒิชัย ธนาพงศ์ธร)

คณบดีคณะแพทยศาสตร์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ เวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้สำหรับพยาบาลประจำเวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง
2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน จำนวนทั้งหมด 39 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน 4 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	จำนวน 15 ข้อ
3. โปรดอ่านคำชี้แจงในแบบสอบถามแต่ละส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ท่านเลือกที่จะตอบหรือไม่ก็ได้ตามความสมัครใจของท่าน การตอบคำถามขอให้ท่านโปรดพิจารณาคำถาม แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
2. สถานภาพสมรส
() โสด () คู่ () หม้าย () หย่า () แยก
3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.....ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
() อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น ๆ โดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 3 หมายถึง ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น ๆ ทั้งหมด

ข้อถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถสละเวลา และทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร					
2. ท่านมีอิสระในการทำงานโดยไม่มีการควบคุม					
3. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่แตกต่างจากงานประจำที่ทำอยู่					
4. อาชีพที่ทำ ทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคม					
5. หัวหน้าของท่านมีความเสมอภาคในการบริหารจัดการผู้ได้บังคับบัญชา					
6. หัวหน้าของท่านเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาให้กับผู้ได้บังคับบัญชาได้เสมอ					
7. ท่านสามารถทำงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานโดยไม่รู้สึกต่อต้าน					
8. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีความมั่นคง					
9. งานที่ท่านทำ มีโอกาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น					
10. ท่านมีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
11. ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
12. นโยบายของหน่วยงานได้ถูกถ่ายทอด และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง					

ข้อถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค้ำกับปริมาณงานที่รับผิชอบ					
14. ท่านมีโอกาศก้าวหน้าจากการทำงานในหน่วยงานนี้					
15. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง					
16. ท่านมีอิสระที่จะทำงานตามวิธีการของตนเอง					
17. บรรยากาศในสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายเอื้อต่อการทำงาน					
18. ท่านสามารถทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
19. ท่านได้รับคำชม และการยอมรับจากหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี					
20. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น หรือ ความรู้สึกของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านมีความหมายดังนี้

- 7 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ โดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ
- 6 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นส่วนมากแต่ยังมีข้อโต้แย้งบางส่วน
- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 4 หมายถึง ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ
- 3 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นบางส่วน
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ เป็นส่วนมาก
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ทั้งหมด

ข้อถาม	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
1. ท่านพูดให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าหน่วยงานของท่านดีเหมาะสมที่จะเข้าทำงานด้วย							
2. ค่านิยมของท่าน และค่านิยมของหน่วยงานมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน							

ข้อถาม	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าทำงานในหน่วยงานแห่งนี้							
4. หน่วยงานแห่งนี้สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับท่านอย่างแท้จริง							
5. ท่านตัดสินใจถูกต้องที่เลือกทำงานในหน่วยงานแห่งนี้							
6. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวัง							
7. ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถทำงานกับหน่วยงานแห่งนี้ได้ต่อไป							
8. ท่านคำนึงถึงชื่อเสียงของหน่วยงานเสมอ							
9. หน่วยงานแห่งนี้เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดในที่ที่ท่านจะทำงานด้วย							
10. การตัดสินใจทำงานในหน่วยงานแห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด							
11. ท่านมีความจงรักภักดีกับหน่วยงานแห่งนี้น้อยมาก							
12. ท่านยินดีที่จะไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน							
13. การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยที่มีผลกระทบต่อท่านเป็นเหตุให้ท่านลาออกจากหน่วยงานแห่งนี้							
14. ท่านไม่ได้รับประโยชน์อันใดเลย ที่ยังคงทำงานในหน่วยงานแห่งนี้							
15. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายของหน่วยงานในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร							

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุพรรณา ครอบแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	22 พฤศจิกายน 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2549 พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2555 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
สถานที่ทำงาน	เวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลรามารินทร์ เลขที่ 270 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 ตำแหน่ง: พยาบาลวิชาชีพ