

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมโลกอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และความก้าวหน้าในการสื่อสาร ทำให้เกิดการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้ประชาชนเริ่มมีความเข้าใจระบบสุขภาพมากขึ้น นอกจากนี้การตรากฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์เท่าเทียมกัน รวมถึงการได้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างเสมอภาค และการประกาศรับรองสิทธิผู้ป่วยขององค์การวิชาชีพทางด้านสุขภาพและคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลป์ ทำให้ประชาชนคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้จากการประเมินการสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ พบว่าสูงถึง 3 แสนล้านบาท และสูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-16 ของทุกๆปี แต่ปัญหาทางด้านสุขภาพยังมีอยู่มาก (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพ, 2543) จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน และด้านระบบบริการต่างๆที่เกิดขึ้น กระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นความจำเป็น ที่ต้องปฏิรูประบบสุขภาพ มีระบบบริการสุขภาพที่มีความเสมอภาค มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ รัฐบาลมีนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีการบริหารงบประมาณในรูปแบบการเหมาจ่ายงบประมาณ (Capitation) การวินิจฉัยโรคร่วม (Diagnosis related group) ซึ่งการจ่ายเงินขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ และศักยภาพในการให้บริการของแต่ละสถานพยาบาล นอกจากนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดบริการ ยังมีเงินบางส่วนที่จ่ายเพิ่มโดยกำหนดตามสภาพปัญหา เช่น อัตราการใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนวัตกรรมใหม่ๆในการสร้างสุขภาพ (กระทรวงสาธารณสุข, 2544) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ผู้บริหารแต่ละระดับของสถานพยาบาลจึงมุ่งสร้างและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจโลกที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจถดถอย รัฐต้องปรับลดงบประมาณ ลดการบรรจุข้าราชการลง ทำให้อัตรากำลังของพยาบาลวิชาชีพซึ่งเดิมไม่เพียงพออยู่แล้วถูกจำกัดลงกว่าเดิม (สุมาลี จักรไพศาล, 2541) ในขณะที่ประชาชนกลับมาใช้บริการในสถานบริการของรัฐเพิ่มขึ้น (อารียา สัพพะเลข, 2542)

องค์การด้านสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

โรงพยาบาลเป็นองค์การทางด้านสุขภาพที่มีเป้าหมายคือ การพัฒนาสุขภาพของประชาชน และการสร้างงานรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สมาชิกของโรงพยาบาลประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หลายกลุ่มงานและหลายระดับ บุคลากรพยาบาล เป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ในระบบบริการสุขภาพ เป็นบุคลากรทางสุขภาพที่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการ และต้องอยู่กับงานบริการสุขภาพมากที่สุด จึงเป็นกลุ่มบุคลากรที่สามารถสร้างสรรคคุณภาพ และความก้าวหน้าของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2537) การที่พยาบาลวิชาชีพจะต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ย่อมต้องอาศัยความมีคุณภาพของตัวพยาบาลเอง (ฟาริตา อิบราฮิม, 2542) ผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมีคุณภาพหรือมีมาตรฐาน จะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1977) ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย และการลาออกจากงาน (Mowday, Steers, and Porter, 1979; O'Reilly III and Chatman, 1986; Mathieu and Zajac, 1990)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การ รวมทั้งมีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ (Porter et al., 1974) บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะเต็มใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในงาน และปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีจิตใจผูกพันอยากให้เห็นองค์การเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์การอยู่ในภาวะวิกฤตก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา ไม่คิดจะออกไปหางานใหม่ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2538) และมีความต้องการอย่างมากที่จะอยู่ในองค์การตลอดไป (Mowdays, Porter, and Steers, 1982) เป็นกลไกที่จำเป็นสำหรับชี้นำพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Robertson and Tang, 1995) จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) กล่าวว่า ในการสร้างงานที่มีคุณภาพนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งแรกๆที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในบุคคล เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในงานที่สร้างความพึงพอใจในงาน และลักษณะผู้นำที่สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Sheldon, 1971; Hrebiniak and Alutto, 1972; Hackman and Suttle, 1977; Steers, 1977; Luthans, 1995; Robbins, 2000)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ได้รับในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี มีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกพึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540) Kerce and Kewley (1993) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลจะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้คุณภาพของงาน และปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น อัตราการขาดงาน และการลาออกลดลง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการ คือ (1) ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม (2) ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงของงาน สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ แหล่งประโยชน์/อุปกรณ์ โอกาสในการพัฒนาทักษะ การนิเทศงาน และโอกาสในการก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง (3) ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับ และ(4) การมีส่วนร่วมในงาน

พฤติกรรมน่าไว้วางใจเป็นการแสดงออก และการปฏิบัติต่อกันและกัน ที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจ ความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ปวยเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพ และมาตรฐานของผู้นำในการบริหารงาน (Marshall, 2000) เป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งองค์การจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดขึ้น Shaw (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติตนเป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์การต้องการ หัวหน้าหรือผู้ปวยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกำลังสำคัญ ในการสร้างสรรงานบริการที่มีคุณภาพและสร้างความสำเร็จให้องค์การ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีความรู้ความสามารถที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและต้องแสดงตนให้น่าไว้วางใจ Robbins (2000) ได้ระบุคุณลักษณะผู้นำที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจแก่บุคลากรประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความมีคุณธรรม ความสามารถ ความคงที่สม่ำเสมอ ความจงรักภักดี และความเป็นคนเปิดเผย หัวหน้าหรือผู้ปวยที่ปฏิบัติงานด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น สร้างความไว้วางใจในตนเองและผู้อื่นจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน (Benvenists, 1983 อ้างถึงใน ประวิตร เอราวรรณ์, 2539) Robbins (2000: 506) กล่าวว่า ผู้บริหารที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจสามารถสร้างความยึดมั่นผูกพันให้เกิดขึ้นได้ในผู้ปฏิบัติกร

โรงพยาบาลศูนย์เป็นองค์กรทางสุขภาพที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนผู้ใช้บริการและตรวจรักษาเป็นจำนวนมาก ให้การดูแลผู้ปวยทั้งในระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ มีขั้นตอนการรักษาพยาบาลที่หลากหลายซับซ้อน การดูแลผู้ปวยเป็นจำนวนมาก และผู้บริหารระดับสูงมุ่งพัฒนาคุณภาพงานบริการและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ การพัฒนา

ภายใต้การลดต้นทุนการผลิตและทรัพยากรที่มีจำกัด ภาระงานทางด้านกิจกรรมคุณภาพที่เพิ่มขึ้น และต้องรับผิดชอบงานพยาบาล สร้างงานบริการพยาบาลที่มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาของสภาการพยาบาล (อ้างถึงใน ทศนา บุญทอง, 2542) ที่ศึกษาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ในสถานบริการสุขภาพทุกระดับ พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด คือ ปริมาณงาน มากเกินกว่าที่จะทำแต่ละอย่างให้สมบูรณ์ได้ เนื่องจากปริมาณงานที่มีมาก และปริมาณงาน ไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ จึงทำให้จึงทำให้บุคลากรในทีมสุขภาพเกิดความเหนื่อยล้า ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (กนกพร แจ่มสมบุญ, 2539) ทำให้เกิดการขาดงาน ลาออกจากงาน (Robbins, 1998) แต่ถ้าบุคลากรมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรจะเต็มใจในการเข้ามามีส่วนร่วมและปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีจิตใจผูกพันอยากจะทำ องค์กรเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์กรอยู่ในภาวะวิกฤตก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา ไม่คิดจะละทิ้งงานหรือขาดงาน เต็มใจในการปฏิบัติงานและสร้างงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นการศึกษาถึง ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยผล การวิจัยที่ได้จะสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับกลยุทธ์ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ป่วย ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงาน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหาการวิจัย

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์หรือไม่
3. คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์

แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย

ตามแนวคิดของ Porter et al.(1974) เชื่อว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร รวมทั้งมีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านองค์กร เช่น ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่สร้างความพึงพอใจในงาน และลักษณะผู้นำที่สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Hrebiniak and Alutto, 1972; Hackman and Suttle, 1977; Steers, 1977; Mowday, Steers, and Porter, 1982; Mowday, Steers, and Porter, 1979; Luthans, 1995; Robbins, 2000)

อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักถึงทางเลือกในการทำงานของตนเองลดลง มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น และมีความพอใจในงานมากขึ้น รวมทั้งมีความรู้สึกว่าการคงอยู่ในองค์กรต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ทำให้มีความสนใจต่อองค์กรอื่นลดลง (Sheldon, 1971: 145; Mathieu and Zajac, 1990: 177)

สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะบุคคลที่แต่งงานแล้วมีภาระต้องรับผิดชอบ ย่อมต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า การต้องเปลี่ยนงาน หรือลาออกจางาน ซึ่งจะมีผลต่อรายได้ของครอบครัว จึงมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงานมากกว่าคนโสด (Mathieu and Zajac, 1990: 178)

ระดับการศึกษา การศึกษามีจุดมุ่งหมายให้บุคคลเกิดการพัฒนา บุคคลย่อมมีความรู้ความสามารถ มีการคิดหาเหตุผล ทั้งด้านกว้างและด้านลึกมากขึ้นตามลำดับขั้นของการศึกษา คนที่มีการศึกษาสูง

จะมีข้อมูลต่างๆประกอบการตัดสินใจมากกว่า นอกจากนี้คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์การสูง จนองค์การอาจไม่สามารถตอบสนองได้ จึงทำให้ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การลดลง (Mowday, Porter, and Steers, 1982; Glisson and Durick, 1988)

ประสบการณ์ในการทำงาน คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนาน จะมีผลต่อโอกาสการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่พอใจ ได้รับรางวัลจากการทำงานสูง มีโอกาสในการเลื่อนขั้น ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงานมากขึ้น จึงมีความพอใจที่จะอยู่ในองค์การมากกว่า (Mathieu and Zajac, 1990: 178; Huselid and Day, 1991)

คุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน Kerce and Kewley(1993) ได้เสนอตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานได้ครอบคลุมและเหมาะสมในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพยาบาล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม (2) ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงของงาน สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ แหล่งประโยชน์/อุปกรณ์ โอกาสในการพัฒนาทักษะ การนิเทศงาน และโอกาสในการก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง (3) ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับ และ (4) การมีส่วนร่วมในงาน คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์การ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลให้คุณภาพของงานและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกลดลง นำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันในองค์การ (Hackman and Suttle, 1977: 9-10)

พฤติกรรมน่าไว้วางใจเป็นการแสดงออกและการปฏิบัติต่อกันและกัน ที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพของมนุษย์ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของทุกองค์การ เป็นหัวใจที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานในองค์การ Robbins (2000) กล่าวว่าผู้บริหารที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ จะสามารถสร้างความยึดมั่นผูกพันให้เกิดขึ้นได้ในผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้เขายังได้ระบุคุณลักษณะผู้นำที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจแก่นบุคลากร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความมีคุณธรรม ความสามารถ ความคงที่สม่ำเสมอ ความจริงรักภักดี และความเป็นคนเปิดเผย จากการศึกษาของ Hrebiniak and Alutto (1972) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการนำเสนอแนวคิดและการค้นพบในการศึกษา ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

1. อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
2. สถานภาพสมรสคู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
4. ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
5. คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
6. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
7. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
8. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
10. พฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลทั้งสิ้น 25 แห่ง และมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด 7,718 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
 - 2.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม (2) ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (3) ลักษณะงาน และ(4) การมีส่วนร่วมในงาน
 - 2.3 พฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหรือผู้ป่วย ประกอบด้วย (1) ความมีคุณธรรม (2) ความสามารถ (3) ความคงที่สม่ำเสมอ (4) ความจงรักภักดี และ(5) ความเป็นคนเปิดเผย

2.4 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย (1) การเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ (3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

1.1 อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของอายุ นับเป็นจำนวนปีที่บริบูรณ์

1.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สภาวะทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด คู่ และหม้าย / หย่า / แยก

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาชั้นสูงสุดของพยาบาลวิชาชีพ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในโรงพยาบาลถึงขณะที่กำลังปฏิบัติงานปัจจุบัน นับเป็นจำนวนปีที่บริบูรณ์

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการทำงานในโรงพยาบาล ซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Kerce and Kewley (1993) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน และการมีส่วนร่วมในงาน

2.1 ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม หมายถึง ระดับความรู้สึกชื่นชอบของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานในหน้าที่ของตน เป็นความชื่นชอบในงานที่ปฏิบัติ โดยไม่เฉพาะเจาะจงด้านใดด้านหนึ่ง

2.2 ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน หมายถึง ระดับความรู้สึกชื่นชอบของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อ ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งสนับสนุนที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงของงาน สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ แหล่งประโยชน์/อุปกรณ์ โอกาสในการพัฒนาทักษะ การนิเทศงาน และโอกาสในการก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง

2.3 ลักษณะงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่อการทำงานในหน้าที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของตนเอง ด้านความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ

2.4 การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานของตน โดยมีความมุ่งมั่นใส่ใจกับงาน หรือความรู้สึกยินดีและเต็มใจในการปฏิบัติงาน เชื่อว่างานมีความ

สำคัญต่อภาพลักษณ์ของตน คุณค่าของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานส่งผลต่อความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพว่าตนเองมีคุณค่า

3. พฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง ระดับความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ เปิดเผย จริงใจ โดยผ่านทางคำพูด หรือการกระทำ โดยพิจารณาจาก คุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วย 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Robbins (2000) ได้แก่ ความมีคุณธรรม ความสามารถ ความคงที่สม่ำเสมอ ความจงรักภักดี และความเป็นคนเปิดเผย

3.1 ความมีคุณธรรม หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีการปฏิบัติต่องานและพยาบาลวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมา ให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาแก่พยาบาลวิชาชีพทั้งในด้านการกระทำ และคำพูดด้วยความจริงใจ

3.2 ความสามารถ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมในการใช้ความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตามบทบาท มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ

3.3 ความคงที่สม่ำเสมอ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมเป็นบุคคลน่าเชื่อถือ ให้คำแนะนำปรึกษาในการแก้ปัญหาแก่พยาบาลวิชาชีพด้วยคำพูดและการกระทำที่มั่นคง ผู้ร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้ล่วงหน้า และมีความรอบคอบ ตัดสินใจได้ดีในแต่ละสถานการณ์ ตลอดจนแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับคำแนะนำที่ให้แก่พยาบาลวิชาชีพ

3.4 ความจงรักภักดี หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมต่อพยาบาลวิชาชีพด้วยความเมตตา มีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาหน้าของผู้ปฏิบัติงาน

3.5 ความเป็นคนเปิดเผย หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเต็มใจที่จะแบ่งปันความคิดแก่พยาบาลวิชาชีพ และยินดีในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตนเองมีอยู่โดยไม่ปิดบัง

4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจของโรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Porter et al.(1974) ประกอบด้วย ความเชื่อถ้อยยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

4.1 ความเชื่อถ้อยยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับโรงพยาบาล มีเป้าหมายและค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกอื่นๆ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของของโรงพยาบาล

4.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพพutschกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจของโรงพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

4.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่ในโรงพยาบาลนานๆ และไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออก แม้มีโอกาสเลือกงานชนิดเดียวกันในโรงพยาบาลอื่นๆ หรือมีผู้ชักชวนให้ลาออก

5. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลที่สำเร็จการศึกษา ในหลักสูตรประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ได้รับอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลศูนย์

6. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกองโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดเตียงในการรับผู้ป่วย 500 - 1000 เตียง
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำผลการวิจัยนำมาใช้ในการปรับนโยบายและกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพและประสิทธิภาพของงาน
2. เป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
3. ผู้บริหารการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยนำมาใช้ในการพัฒนาตนเองและผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับให้เป็นผู้ที่น่าไว้วางใจ
4. เป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลและพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย