



**ใบรับรองวิทยานิพนธ์**  
**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

**ปริญญา**

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ..... จิตวิทยา  
สาขา ..... ภาควิชา

เรื่อง ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน  
ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior and Job Performance of  
Professional Nurses at Nakhonnayok Province's Hospital

นามผู้วิจัย นางสาวชมนาด ฉางวัง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพตินา สมุทรานนท์, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม .....  
(อาจารย์ศยามล เอกะกุลนันต์, วท.ค.)

หัวหน้าภาควิชา .....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว**

.....  
(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

**คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย**

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior and Job Performance  
of Professional Nurses at Nakhonnayok Province's Hospital

โดย

นางสาวชนนิต ฉางว้าง

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร)

พ.ศ. 2554

ชมนาด ฉางวัง 2554: ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพตินา สมุทรานนท์, Ph.D. 135 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก 2) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก และ 4) ศึกษาปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำนวน 205 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีระดับความไว้วางใจในองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก 2) พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3) ความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 40.6

ลายมือชื่อผู้คิด

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Chommanad Changwang 2011: Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior, and Job Performance of Professional Nurses at Nakhonnayok Province's Hospital. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thipthinna Smuthranond, Ph.D. 135 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of organizational trust, organization citizenship behavior, and job performance of professional nurses at Nakhonnayok province's hospital; 2) to assess to compare job performance among the professional nurses with diverse personal factors at Nakhonnayok province's hospital; 3) to assess the relationship between organizational trust, organization citizenship behavior, and job performance of professional nurses at Nakhonnayok province's hospital; and 4) to determine the variables which can predict job performance of professional nurses at Nakhonnayok province's hospital. The samples consisted of 205 professional nurses at Nakhonnayok province's hospital. Data were collected with questionnaires and analyzed by means of statistical software. Percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient, and Stepwise multiple regression analysis were used for data analysis.

Result showed that: 1) organizational trust and organization citizenship behavior were high levels and job performance of professional nurses was once very high level at Nakhonnayok province's hospital; 2) diverse age, marital status, levels of education, and work experience were not found to significantly affect the job performance of professional nurses at Nakhonnayok province's hospital related to job performance to professional nurses at Nakhonnayok province's hospital with statistical significance at a level of .01 and 4) organization citizenship behavior including self-development, courtesy, and civic virtue of professional nurses at Nakhonnayok province's hospital was predicted 40.6 percentage of job performance with statistical significance at .01 level.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพทินนา สมุทรานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร. ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และคอยช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตลอดระยะเวลาการทำวิจัย ขอขอบพระคุณ น.ท. หญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. งามลมัย ผิวเหลือง ประธานการสอบ และ รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร เข้มนิล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์ ที่ช่วยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในงานวิจัยและให้คำปรึกษาต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณพยาบาลวิชาชีพพระคัมภีร์ปฏิบัติกรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตวิทยา รุ่นที่ และเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ ภาคปกติ รุ่น 22 ทุกคนที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณยายบุญเสริม จันทนเทศ คุณพ่อวิจิตและคุณแม่วันทนา ฉางวัง คุณน้ำสุภารัตน์ ศิริโก และบุคคลในครอบครัวทุกคนที่ได้ให้กำลังใจตลอดจนทุนทรัพย์ในการส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

ชมนาด ฉางวัง

ธันวาคม 2553

# สารบัญ

(1)

หน้า

สารบัญตาราง

(3)

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	25
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
สมมติฐานในการวิจัย	49

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	61

สารบัญ (ต่อ)

(2)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	62
ผลการวิจัย	62
ข้อวิจารณ์	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการวิจัย	94
ข้อเสนอแนะ	97
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	101
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	112
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	124
ภาคผนวก ง กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	133
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	135

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามโรงพยาบาล	52
2	จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ทำงาน	63
3	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความไว้วางใจ ในองค์การระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก	64
4	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล จังหวัดนครนายกจำแนกตามอายุ	66
5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล จังหวัดนครนายกจำแนกตามอายุ	66
6	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัด นครนายกจำแนกตามสถานภาพสมรส	64
7	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัด นครนายกจำแนกตามระดับการศึกษา	67
8	เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัด นครนายกจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

(4)

ตารางที่		หน้า
9	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	68
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ	70
11	ระดับการวัดข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	71
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายก	73
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น	74
<b>ตารางผนวกที่</b>		
1	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความไว้วางใจในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายก	126
2	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามความไว้วางใจในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายก	125

สารบัญตาราง (ต่อ)

(5)

ตารางผนวกที่

หน้า

3	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล ในจังหวัดนครนายก	128
4	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล ในจังหวัดนครนายก	130
5	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก	132
6	กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	134

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรและธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและทันต่อสถานการณ์เช่นนี้ได้ นั้น ต้องเริ่มพัฒนาในระดับบุคคลก่อนแล้วจึงขยายไปสู่ระดับองค์กร ซึ่งการพัฒนาในระดับบุคคลจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ และยังคงส่งผลกระทบต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาวอย่างมาก แต่ทั้งนี้การที่พนักงานจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ยังคงเป็นข้อสงสัยที่ผู้บริหารในหลายองค์กรพยายามหาคำตอบ และเป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการ เพื่อให้พนักงานในองค์กรทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถนั้นเป็นการยากและจะยากมากยิ่งขึ้นหากต้องให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีการพัฒนาและยกระดับความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545: 3)

เมื่อพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการ และมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่สำคัญก็คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่จะทำให้แผนการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรหรือไม่ และยังมีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และใช้ในการปรับตำแหน่งงานโดยพิจารณาได้จากผลการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2550: 366-367) อีกทั้งผลการปฏิบัติงานยังส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์กร โดยเฉพาะในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นนี้ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ชี้วัดความสำเร็จขององค์กรได้ จึงทำให้องค์กรแต่ละองค์กรต่างพยายามหาคำตอบให้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพในการทำงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2550; ยุกดา รักไทย และ วิรุฐ มาณะศิริานนท์, 2545) ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและ

งานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust)

ความไว้วางใจในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการทำงานร่วมกัน เนื่องจากองค์กรมีรูปแบบการทำงานในลักษณะที่บุคคลต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อให้ตนเองและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ องค์กรใดที่มีความไว้วางใจเป็นพื้นฐานจะสามารถคาดการณ์ผลสำเร็จขององค์กรได้ ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดที่ไม่มีความไว้วางใจ คนในองค์กรจะไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ยกเว้นภายใต้สภาพที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด ตลอดจนไม่สามารถที่จะปรับตัวในสภาพการแข่งขันได้ (Peter, 1987: 627; Shaw, 1997) ดังนั้นความไว้วางใจในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Shaw, 1997) เป็นทุนของความร่วมมือในการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน หากองค์กรใดขาดความไว้วางใจจะมีความเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน เพราะทำให้ทุกขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีความยากและใช้เวลามากขึ้น ความไว้วางใจจึงถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ที่จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และถือเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในองค์กร (McAllister, 1995) และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นต่อไปในองค์กร โดยหากวิธีต่างๆ ในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นซึ่งจะทำให้การทำงานในองค์กรง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการควบคุมตรวจสอบแล้วยังส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานดีขึ้น นอกจากความไว้วางใจในองค์กรแล้วยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีในองค์กร คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพราะองค์กรใดที่พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงย่อมหมายความว่า ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงตามด้วย เนื่องจากว่าในการทำงานร่วมกันพนักงานต้องมีการช่วยเหลือ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีน้ำใจเป็นนักกีฬาต่อกัน มีการเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์กร และมีความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูง (Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie, 1997) อีกทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ โดยเป็นพฤติกรรมที่มีการให้ความร่วมมือ และความเป็นมิตรปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบได้ตามหน่วยงาน

ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ธุรกิจหรืออุตสาหกรรม หรือแม้กระทั่งในสถานศึกษาและโรงพยาบาล แต่มักไม่ได้เป็นที่สังเกต และไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ระบบต่างๆ ในองค์กร ไม่สามารถดำเนินการต่อไป และอาจจะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (Katz and Kahn, 2008)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีแนวโน้มที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล เนื่องจากว่าโรงพยาบาล เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการทางด้านสาธารณสุข อีกทั้งยังเป็นกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้พยาบาลมีบทบาทสำคัญอย่างมากในระบบงานบริการสุขภาพ ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการ อันเป็นงานที่มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้นผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อทั้งองค์กร ตัวพยาบาล และผู้ที่มาใช้บริการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก เนื่องจากว่าขณะนี้โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายก กำลังเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินและการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล(Hospital Accreditations :HA)ทั้งโรงพยาบาลที่ยังไม่เคยได้รับการประเมิน และโรงพยาบาลที่เคยได้รับการประเมินแล้วก็ตาม ต้องคงคุณภาพที่ดีต่อไปเพื่อรับการประเมินอีกครั้งเมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด การประเมินและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นการประเมินจากคุณภาพการให้บริการและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงพยาบาล ซึ่งพยาบาลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้โรงพยาบาลผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพนี้ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพคือ ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก หรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่องาน ตัวบุคคล และองค์กรต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในองค์กร ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชากรซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ (ไม่ใช่หัวหน้าพยาบาลหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย และไม่ใช่นurse technician) ทุกแผนกของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ซึ่งประกอบด้วย 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์

## นิยามศัพท์

**พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จากมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยพยาบาล ที่สภากาชาดไทยรับรอง ที่มีใบประกอบวิชาชีพพยาบาล ที่ยังใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ถูกพักใช้หรือเพิกถอนหรือยังไม่หมดอายุ และปฏิบัติงานให้บริการด้านสุขภาพตามวุฒิการศึกษาดังกล่าว

**พยาบาล** หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ(ที่ไม่ใช่หัวหน้าพยาบาลหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย และไม่ใช่พยาบาลเทคนิค) ทุกแผนกของโรงพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก จำนวน 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์

**ความไว้วางใจในองค์กร** หมายถึง ความเชื่อมั่นของพยาบาลที่มีต่อองค์กรว่ามี ความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งความไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์ คงเส้นคงวา ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

**ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร** หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับองค์กร พยาบาล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานของพยาบาลที่ยุติธรรมและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลกลับมาพัฒนา

**ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา** หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์กรสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

**ความไว้วางใจในองค์การด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน** หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่าองค์การมีความปรารถนาอย่างจริงใจในการให้พยาบาลรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น และสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** หมายถึง การกระทำทางบวกของพยาบาลที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่เกิดจากความเต็มใจในการปฏิบัติ โดยมี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านการพัฒนาตนเอง

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง การกระทำที่พยาบาลช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน พยาบาลใหม่ ที่ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็ม และช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง การกระทำของพยาบาลที่เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง และใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา** หมายถึง การกระทำที่พยาบาลไม่บ่น หรือ เรียกร้องในสิ่งที่ไม่เล็กน้อย หรือไม่สำคัญ มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และปัญหาในการทำงาน ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆ พยายามมองหาแต่ข้อดีของเพื่อนพยาบาล

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง การกระทำที่พยาบาลยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลรักษาสम्บัติของโรงพยาบาล ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การกระทำของพยาบาลที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์การ มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ และความเคลื่อนไหวขององค์การ การใส่ใจดูแลทรัพย์สินขององค์การ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพัฒนาตนเอง** หมายถึง การกระทำที่พยาบาลสนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

**ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลงานที่พยาบาลปฏิบัติได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถด้านเทคนิค ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการสอนและการบริการ และความสามารถในการวิจัย

**ความสามารถด้านเทคนิค** หมายถึง พยาบาลมีทักษะในการประยุกต์เทคนิคทางการพยาบาลต่างๆเพื่อใช้ในการวินิจฉัยพยาบาล การประเมินผลหรือเพื่อให้การดูแลให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นนอกจากนี้ยังรวมไปถึงความสามารถในการบริหารพัสดุและเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะจ่ายเสริมให้งานของพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง พยาบาลมีทักษะที่หลากหลายในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลให้เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานแต่ละวัน ได้แก่ ทีมสุขภาพ ผู้ป่วยและครอบครัว บุคคลในวงธุรกิจ เช่น พนักงานขายเครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้น ความสามารถในข้อนี้ต้องอาศัยทักษะ ความเข้าใจในความสัมพันธ์ของมนุษย์ ความแตกต่างระหว่างบุคคลจึงจะช่วยให้พยาบาลประสบความสำเร็จ

**ความสามารถในการสอนและการบริการ** หมายถึง พยาบาลมีทักษะที่ดีในการสอนผู้ป่วย ครอบครัว นักศึกษาพยาบาล และสมาชิกในทีมสุขภาพ มีทักษะในการจัดการทางการพยาบาลเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางการเขียน การพูด และมีทักษะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและของผู้อื่น

ความสามารถในการวิจัย หมายถึง พยายามมีทักษะในการรวบรวมข้อมูล ตั้งสมมติฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ อีกทั้งสมมติฐานที่ตั้งขึ้นนั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงมีทักษะในการใช้เครื่องมือทางการวิจัย ช่วยแก้ปัญหาทางสุขภาพของผู้รับบริการ



## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตรวจสอบข้อมูล เอกสาร แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

การตรวจเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดของความไว้วางใจในองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ครอบคลุมถึง ความหมายของความไว้วางใจ องค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ความหมายของความไว้วางใจในองค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร พบว่า มีผู้ศึกษาให้ความหมายของคำว่าความไว้วางใจในองค์กรไว้หลายท่าน ดังนี้

บุญส่ง หาญพานิช (2546: 14) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ความคาดหวังของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อการแสดงออกในด้านต่างๆ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นว่ามีความเชื่อถือได้ ภายใต้เงื่อนไขแห่งความเป็นอิสระ

Mishra (1996: 265) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ความสมัครใจของบุคคลที่ยอมตามผู้อื่นด้วยความเชื่อมั่นว่าบุคคลอื่นนั้นมีความสามารถ เปิดเผย ให้ความหวังใจและเชื่อถือได้

Whitney (1996: 216) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจว่าบุคคลอื่นในองค์กรมีความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใดๆ

Shaw (1997: 21-22) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ความเชื่อว่างค์การหรือบุคคลที่เราเชื่อถือจะทำให้เราได้รับตามสิ่งที่คาดหวัง และสามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันให้เกิดผลสำเร็จที่ไว้ให้กับพนักงาน

Marshall (2000: 48) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ผลสะท้อนของความเชื่อมั่น ความเลื่อมใสศรัทธาของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะ และความสามารถของบุคคลอื่น

Ford (2003: 557) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ความรู้สึกความเชื่อที่มีต่อองค์กรหรือบุคคลอื่นอย่างเต็มใจ และการสนับสนุนพนักงานขององค์กร โดยพนักงานศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรและหัวหน้างาน ซึ่งการกระทำขององค์กรจะเป็นเครื่องพิสูจน์

Robbins (2005: 392) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง ความคาดหวังเชิงบวก (Positive Expectation) เป็นเรื่องของความรู้และความคุ้นเคยสนิทสนมกันเอง เกี่ยวกับบุคคลอื่น ความไว้วางใจจึงเป็นกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันมาจนเกิดความไว้วางใจ

จากการนิยามความหมายของความไว้วางใจในองค์กรข้างต้นสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้บุคคลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ

## ความสำคัญของความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบความสำเร็จเนื่องจากการทำงานร่วมกันนั้นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อให้ตนเองและจุดมุ่งหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ และแนวโน้มปัจจุบันขององค์กรต่างๆ พยายามที่จะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์กร รวมทั้งองค์ประกอบของแรงงานมีความหลากหลายมากขึ้นนั้น ความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงควรที่จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะทำให้เกิดผลที่ดีต่อองค์กร และความไว้วางใจ คือ แหล่งทรัพยากรที่มาจาก “ความร่วมมือเป็นพื้นฐาน” ดังนั้น การพัฒนาความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมนี้เป็นกลไกอันหนึ่งที่สามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจจึงเปรียบเสมือนหมุดหรือสลักที่ยึดส่วนต่างๆ เข้าด้วยกันและยอมรับสิ่งที่แตกต่างด้วยการจัดการในเวลาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจในองค์กรจึงมีความสำคัญ คือ สามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายซึ่งก็คือ ความเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง (Shaw, 1997)

ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทาง และเป็นองค์ประกอบสำคัญของการมีสัมพันธภาพ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความราบรื่น และให้คุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีที่มีประสิทธิภาพอย่างมาก (Lunmann, 1979) รวมทั้งเป็นพลังที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ทำให้เกิดการปรับตัวได้ง่ายขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและรูปแบบต่างๆ ขององค์กร (Rousseau, Sitkin, Burt and Camerer, 1998) นอกจากนี้ในยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน (Shaw, 1997) องค์กรใดที่มีพื้นฐานของความไว้วางใจจะสามารถคาดการณ์ผลสำเร็จขององค์กรภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดที่ไม่มีความไว้วางใจ คนในองค์กรจะไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ยกเว้นภายใต้สภาพที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด ตลอดจนไม่สามารถที่จะปรับตัวในสภาพการแข่งขันได้ (Peter, 1987: 627)

Robbins (2000: 504) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความไว้วางใจในองค์กรไว้ด้วยกัน 6 ประการ ดังนี้

1. ความสูญเสียโดยทั่วไปของความไว้วางใจในองค์กร (General Loss of Trust Institutions) ในช่วงปี 1950 เป็นยุคที่เชื่อว่ามีชีวิตที่ยั่งยืนในการใช้อำนาจหน้าที่ แต่การคัดเลือก

บุคคลเข้ามาทำงานหน้าที่เกี่ยวกับทางกฎหมาย ผู้บริหารทางธุรกิจ นักวิชาการ นักหนังสือพิมพ์ นักวิจัย และบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจในการทำงานในตำแหน่งที่สำคัญนั้น ไม่สามารถให้ความมั่นใจได้ว่าเป็นคนที่เหมาะสมจริง ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจหน้าที่ของบุคคลนั้นจึงทำให้ความไว้วางใจถูกทำลายแทบในทุกสถาบัน

2. ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างนายจ้างและพนักงานในหลายองค์กร (Employer-Employee Relation Have Suffered in Many Organization) เนื่องจากมีองค์การเป็นจำนวนมากที่จ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นระบบ พนักงานต้องประสบปัญหาในการสื่อสาร สูญเสียความไว้วางใจ เนื่องจากมีผลที่เกิดขึ้นตามมา เช่น การปฏิบัติงานเกิดการผิดพลาดไม่สำเร็จตามเงื่อนไขการให้รางวัล

3. การเปลี่ยนแปลงและความไม่มั่นคง (Change and Instability) ความไว้วางใจจะมีความสำคัญมากในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลง และความไม่มั่นคงในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยจะมีความไว้วางใจเป็นตัวกำหนดถึงระดับของความสัมพันธ์นั้น ถ้าบุคคลมีความไว้วางใจกันมากจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้นตามด้วย

4. สัญญาทางจิตวิทยาในรูปแบบใหม่ (The New Psychological Contract) เป็นข้อตกลงที่ไม่ได้มีการเขียนขึ้นถึงสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังจากพนักงาน และสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหาร ในความคิดของพนักงานสัญญาทางจิตวิทยา คือ การรับรู้ของพนักงานที่คิดว่าพวกตนจะได้รับสิทธิ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อสัญญาที่นายจ้างให้ไว้กับตน ดังนั้นหากองค์กรไม่ปฏิบัติตามสัญญาก็จะทำให้ความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้ความตั้งใจในการทำงานลดลง แต่ถ้าหากองค์กรสามารถทำให้ความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงก็จะเกิดผลดีต่อการดำเนินงาน

5. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างใหม่ (New Structural Relationships) ความไว้วางใจเป็นสารหล่อลื่นให้เกิดความราบรื่น มีการประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิด การบริหาร ในยุคปัจจุบันต้องการความไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่สำคัญขององค์กร

6. การสร้างความผูกพัน (Building Commitment) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกในองค์กรให้คงอยู่ได้

จากความสำคัญของความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ราบรื่นและการทำงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ทำให้ช่วยลดความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและนอกองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้องค์กรสามารถผ่านวิกฤติและปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

#### องค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กร

จากการศึกษาองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กรในหลายปีที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่ามีแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้รวบรวมองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กรอย่างมากมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปองค์ประกอบเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ดังนี้

Mishra (1996: 265-268) ได้แบ่งองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กรเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. มิติความสามารถ (Competence Dimension) หมายถึงความสามารถที่เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ บุคคลจะไว้วางใจด้วยความเชื่อว่า บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำงานดีและมีการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถเฉพาะในวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถในเชิงธุรกิจ

2. มิติความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจบุคคลที่มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆและปฏิบัติต่อกันอย่างจริงจัง รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นและประเมินสิ่งที่รับฟังด้วยความยุติธรรม

3. มิติความห่วงใย (Concern Dimension) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่าบุคคลนั้นจะไม่ลกลวยประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรม ให้ความห่วงใยและใส่ใจต่อความผาสุกของผู้อื่น

เทียบเท่ากับของตนเอง ตอบสนองความต้องการและปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ให้การยอมรับซึ่งกัน ด้วยความเข้าใจและสัมพันธภาพเช่นคนในครอบครัว

4. มิติความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง ความคาดหวังให้บุคคลมีความสม่ำเสมอ นั่นคือ พุดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำขององค์กรและผู้นำ จะทำให้ความไว้วางใจในตัวองค์กรและผู้นำลดลง

Reynolds (1997: 25-28) ได้แบ่งองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กรเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความสามารถ (Competence) หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อความสามารถของผู้บริหารและองค์กรว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เกิดผลดี มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีคุณลักษณะที่มีความเหมาะสม

2. ด้านความเปิดเผย (Openness) หมายถึง การที่บุคคลเชื่อมั่นว่าผู้บริหารหรือองค์กรมีการเปิดเผยจริงใจ ยินดีที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆรวมทั้งแนวความคิด ความรู้สึกที่ต้องการแสดงออกให้บุคคลากรรับรู้และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลากร ตลอดจนมีการสื่อสารกับบุคคลากรด้วยความจริงใจ

3. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่บุคคลเชื่อมั่นว่าผู้บริหารหรือองค์กรมีความน่าเชื่อถือและมีความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ กระทำในสิ่งที่พูดและมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลากร

4. ด้านความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การที่บุคคลเชื่อมั่นว่าผู้บริหารหรือองค์กรมีความยุติธรรม ดูแลให้ความสนใจห่วงใยให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคคลากรและมีการประชุมปรึกษาหารือกับบุคคลากรเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

Shaw (1997: 39-91) ได้แบ่งองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การ (Achieving Results) เป็นการเชื่อมั่นว่าบุคคลอื่นในองค์การมีความเต็มใจ และสามารถปฏิบัติภาระหน้าที่และข้อผูกพันขององค์การให้สำเร็จได้ การบรรลุผลสำเร็จขององค์การเป็นองค์ประกอบแรกของความไว้วางใจที่จำเป็นจะต้องส่งมอบผลสำเร็จให้แก่องค์การ หรือบุคคลที่คาดหวังเพื่อให้องค์การเติบโต บุคคลที่คาดหวังในผลสำเร็จนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการต้องการผลสำเร็จที่สะท้อนถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การบริการที่มีคุณภาพ การรับรู้ถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และการบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการจงรักภักดี และพึงพอใจ ผู้ที่เกี่ยวข้องคาดหวังผลสำเร็จที่เป็นรายได้และกำไรที่เป็นไปตามเป้าหมาย การเติบโตทางการตลาด และเป้าหมายต่างๆที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานคาดหวังเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน กลไกในการเพิ่มความรู้ และทักษะ การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้นำขององค์การจะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันด้วยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรและการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ รวมทั้งให้ทุกคนเห็นความสำคัญว่าจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้มีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อให้คงอยู่ได้ในยุคแห่งการแข่งขัน โดยมีรูปแบบพื้นฐานการดำเนินงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การที่จะทำให้มีความเชื่อมั่นในการบรรลุผลสำเร็จขององค์การนั้นองค์การจะต้องแสดงคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1.1 การสร้างความชัดเจน ในการทะเยอทะยานไปสู่เป้าหมาย(Establishing Clear, Ambitious Performance Targets) การที่องค์การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อต้องการให้บุคลากรมีทิศทางการทำงานไปในทิศทางเดียวกับองค์การ นอกจากนี้องค์การจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์การทำงานให้มีความชัดเจน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่มีความจำเพาะสามารถวัดผลได้ และให้ทุกคนเข้าใจระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีเป้าหมายที่ชัดเจนยังช่วยให้บุคลากรยอมรับในเป้าหมาย และค้นหาวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายเพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จ ตลอดจนสามารถทำให้แต่ละหน่วยงานมอบผลสำเร็จได้ตามที่องค์การคาดหวัง

1.2 ความปรารถนาที่จะริเริ่มการบริหารที่ดี (Expecting Superb Execution of Initiatives) องค์การจะต้องให้ความสนใจที่จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหาร การจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน ให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร การฝึกอบรม และ

แหล่งทรัพยากร ช่วยให้ทุกคนสำนึกถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และส่งผลสำเร็จตามที่ผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ปฏิบัติงานคาดหวังตลอดจนมีการกำกับดูแลและติดตามให้ทุกคนตระหนักถึงแผนงานที่สำคัญ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.3 การเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาทั้งที่เป็นความสำเร็จ และความผิดพลาด (Providing Consequences for Success and Failure) องค์กรจะต้องมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น ให้อิสระในการทำงาน (Autonomy) พัฒนาระบบรางวัลและให้โอกาสได้รับรางวัลหากผลการดำเนินงานขององค์กรดี ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการฝึกสอน และฝึกอบรม

2. ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา (Integrity) เป็นความปรารถนาที่จะให้องค์กรพัฒนา ค่านิยมและการปฏิบัติ และปรารถนาที่จะให้องค์กรและผู้นำขององค์กรมีวิธีการและเหตุผล สอดคล้องตามค่านิยมและการปฏิบัติงาน การที่องค์กรพัฒนาค่านิยมและการปฏิบัติที่เห็นพ้องกับ สิทธิของผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นความสำคัญภายนอก และการที่ องค์กรและผู้นำขององค์กรมีวิธีการทำให้ค่านิยมและการปฏิบัติมีความสอดคล้องไปด้วยกันอย่าง เหมาะสมซึ่งถือเป็นความสำคัญภายใน การที่จะทำให้มีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา มาจากพื้นฐานการปฏิบัติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

2.1 กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Define a Clear Purpose) องค์กรและผู้นำของ องค์กรจะต้องกำหนดแผนวิสัยทัศน์ และแนวทางปฏิบัติร่วมกัน มีการอธิบายสื่อสารด้วยความ ชัดเจนในเรื่องของแผนวิสัยทัศน์ไปสู่บุคลากรทุกระดับในองค์กร การให้แนวทางและหลักการ ต่างๆ ที่ชัดเจนจะทำให้เกิดความไว้วางใจ เนื่องจากทุกคนจะรู้จักยืนขององค์กร และรู้ว่าอะไรเป็น สิ่งที่มีความสำคัญ เพื่อใช้เป็นหลักตัดสินใจ และเป็นเข็มทิศให้ทุกคนยึดถือในการทำงาน

2.2 การเผชิญกับความเป็นจริง (Confronting Reality) การที่ผู้นำขององค์กรให้ ข้อมูลที่เป็นความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความสำเร็จของผลิตภัณฑ์และบริการ ความสามารถของ บุคลากร รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ เต็มใจที่จะอภิปรายประเด็นปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์การ แข่งขันขององค์กรในปัจจุบันตามความเป็นจริง และแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จในอนาคต มีความซื่อสัตย์ที่จะประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรประเมินสมาชิกขององค์กร และ แนวโน้มที่จะปรับปรุงในอนาคต

2.3 การเปิดเผยข้อมูล (Having Open Agenda) การที่ผู้นำขององค์การเปิดเผยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และการให้บุคลากรสามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้อย่างอิสระ กล้าที่จะเผชิญหน้าในการจัดการกับปัญหาต่างๆ และเห็นว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและยุติธรรม นอกจากนี้องค์การจะต้องสื่อสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา และมีวิธีการจัดการเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย

2.4 การติดตามอย่างต่อเนื่อง (Following Through) การที่องค์การและผู้นำขององค์การดูแลบุคลากรด้วยการเห็นคุณค่า ให้รางวัลในการดำเนินงานอย่างยุติธรรม รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการรักษาคำมั่นสัญญาต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน (Demonstrating Concern) ความเชื่อมั่นในความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน หมายถึง ความปรารถนาอย่างจริงใจของผู้นำในองค์การที่จะส่งเสริมความสุข และความสำเร็จของบุคลากรทุกระดับ เข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของบุคลากร ตลอดจนดำเนินการให้บุคลากรได้รับสิทธิและหน้าที่ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งมาจากพื้นฐานการปฏิบัติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

3.1 การสร้างวิสัยทัศน์ สร้างความเป็นหนึ่งให้องค์การ (Build One Vision, One Company) การที่ผู้นำขององค์การพัฒนาเอกลักษณ์ และความสามัคคีในองค์การทำให้บุคคล ทีม และหน่วยงานรู้สึกถึงความเท่าเทียมกัน และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3.2 การแสดงถึงความมั่นใจในความสามารถของบุคลากร (Showing Confidence In People's Ability) การที่ผู้นำขององค์การมีความมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ หากได้รับแรงจูงใจ และการสนับสนุนสิ่งจำเป็นต่างๆ เช่น ให้ความเชื่อถือ และการนับถือให้เกียรติ เห็นคุณค่าของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ และสร้างสภาพแวดล้อมให้มีความยืดหยุ่น และเต็มใจที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้บุคลากร เป็นต้น

3.3 การสร้างความคุ้นเคยและการสนทนา (Establishing Familiarity and Dialogue) การที่ผู้นำขององค์การสร้างความคุ้นเคยด้วยการให้บุคลากรได้รับประโยชน์ต่างๆ มีการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พูดคุยเกี่ยวกับงานและอาชีพที่บุคลากรสนใจ

นอกจากนี้ยังใช้กลไกทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการพบปะเพื่อสร้างความคุ้นเคยด้วยการให้กลุ่มที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เช่น การประชุม และการจัดฝึกอบรมร่วมกัน หรือมีกิจกรรมทางสังคมร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการ

3.4 การเห็นคุณค่าของการช่วยเหลือสนับสนุน (Recognizing Contributions) การที่องค์กรหรือผู้นำขององค์กรตอบแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทอย่างยุติธรรม ตลอดจนการที่ตระหนักถึงคุณค่า และให้รางวัลต่างๆ แก่บุคลากร เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้โอกาสบุคลากรได้รับสิ่งที่ดีที่สุด เห็นคุณค่าบุคคลที่มีศักยภาพ หรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาระบบรางวัล เช่น เงินโบนัส ใบประกาศเกียรติคุณ หรือ รางวัลพิเศษ เป็นต้น

จากการศึกษาองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กรจากนักวิชาการหลายท่าน พบว่าองค์ประกอบความไว้วางใจในองค์กรตามแนวคิดของ Shaw (1997) เป็นองค์ประกอบที่มีความชัดเจนสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในยุคแห่งการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และที่สำคัญมีความเหมาะสมกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบความไว้วางใจในองค์กรตามแนวคิดของ Shaw (1997) ทั้ง 3 องค์ประกอบ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับองค์กร ตัวบุคคล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลกลับมาพัฒนา

ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลขององค์กรให้บุคลากรทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์กรสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความปรารถนาอย่างจริงใจในการให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากร ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น และสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ

### ประเภทของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ สามารถแบ่งประเภทได้หลายประเภท ซึ่ง Robbins and Judge (2005: 393-394) ได้แบ่งประเภทของความไว้วางใจไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความไว้วางใจบนพื้นฐานของข้อกีดขวาง (Deterrence-Based Trust) คือการละเมิดฝ่าฝืน หรือความไม่อยู่กับร่องกับรอย เป็นสาเหตุของการทำลายความสัมพันธ์ของอีกฝ่าย ความไว้วางใจนี้อยู่บนพื้นฐานของความกลัวหรือการแก้แค้น ถ้าไม่ไว้วางใจหรือถูกละเมิด ตัวอย่างของความสัมพันธ์เริ่มต้นระหว่างผู้จัดการและพนักงาน พนักงานจะไว้วางใจในหัวหน้าคนใหม่ เนื่องจากถูกกำหนดความไว้วางใจ อยู่บนอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าว่าสามารถลงโทษพวกเขาได้ ถ้าพวกเขาทำผิดไม่ทำตามข้อตกลงในสัญญา ย่อมได้รับการลงโทษ แต่ถ้ามีใครทำผิดแล้วไม่ได้รับการลงโทษ เขาอาจไม่ไว้วางใจในตัวหัวหน้า เป็นต้น

2. ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ (Knowledge-Based Trust) ส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ในองค์กรอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความไว้วางใจที่อยู่บนพื้นฐานการคาดการณ์พฤติกรรมที่มีจากความสัมพันธ์ในอดีต เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเรามีข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับบางคนที่เราจะเข้าใจพวกเขาดีเพียงพอ ในการทำนายพฤติกรรมที่ถูกต้องนั้น ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้จะอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลมากกว่าความไว้วางใจบนพื้นฐานของข้อกีดขวาง ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างถูกต้องจนกระทั่งทำเป็นสัญญาได้ ลงโทษและตกลงได้ ตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นการเพิ่มความไว้วางใจได้ ย่อมดีกว่าแบบความไว้วางใจบนพื้นฐานของข้อกีดขวาง

3. ความไว้วางใจบนพื้นฐานของความมีเอกลักษณ์ (Identification-Based Trust) เป็นระดับสูงสุดของความไว้วางใจที่บรรลุผลเมื่อเชื่อมโยงมาจากอารมณ์ของทุกฝ่ายในกลุ่ม ความไว้วางใจยังคงมีอยู่เพราะอีกฝ่ายเข้าใจอีกฝ่ายในความตั้งใจและพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการและปรารถนา สิ่งที่สำคัญ คือ ความเข้าใจทำให้การปฏิบัติตนต่ออีกฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของความไว้วางใจทั้ง 3 ชนิดนี้ ความไว้วางใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง จะมีความบอบบางและเสื่อมสลายได้ง่ายที่สุดจากการผิดคำสัญญาหรือผลกระทบจากการลงโทษ ส่วนความเข้าใจบนพื้นฐานจากความรู้จะมีความมั่นคงและพัฒนาได้ตลอดเวลา และความไว้วางใจบนพื้นฐานของของความสัมพันธ์จะแข็งแกร่งที่สุด เนื่องจากความเป็นเอกลักษณ์ของบุคคลจะทำให้ไม่กระทำผิดต่อกัน

### บทบาทของความไว้วางใจในองค์กร

นอกจากความไว้วางใจในองค์กรมีบทบาทช่วยลดความซับซ้อนในระบบของสังคม (Luhmann, 1979) โดย Shaw (1997: 204-210) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความไว้วางใจในองค์กรยังมีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในองค์กรซึ่งเป็นแรงขับให้บุคลากรเต็มใจที่จะยอมรับการตัดสินใจของกลุ่มที่มีอำนาจซึ่งมีพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจและบทบาทของความไว้วางใจในองค์กรมี 6 ประการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรพื้นฐานประกอบกับเป็นรูปแบบที่เกี่ยวกับทุน ซึ่งความไว้วางใจเปรียบเสมือนเป็นรูปแบบหนึ่งของทุนที่ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน และเพิ่มขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานตาม โครงสร้างองค์กร นโยบายและการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความไว้วางใจทำหน้าที่แทนความจงรักภักดี ซึ่งเป็นพื้นฐานความผูกพันขององค์กร และทีมต่างๆภายในองค์กร การทำงานเพื่อให้จุดมุ่งหมายได้รับผลสำเร็จโดยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและทีมการทำงานจะไม่เกิดขึ้นในบรรยากาศที่มีความไม่ไว้วางใจ ความไว้วางใจกำลังเข้ามาแทนที่ความจงรักภักดีซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้เกิดความผูกพัน ได้รับผลประโยชน์มากที่สุดในการสร้างความผูกพันของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในองค์กร
3. ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญทั้งภายในและภายนอก ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญกับลูกค้า ผู้จัดซื้อ และหุ้นส่วน องค์กรจะต้องมีการพัฒนาผลิตภาพในงาน และการบริการให้มีคุณภาพ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร และหากองค์กรใดที่บุคคลในองค์กรมีความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับต่ำจะเป็นสิ่งยากในการทำให้ลูกค้ามีความไว้วางใจในองค์กรหรือไว้วางใจในคุณภาพของงาน และการบริการที่เป็นตัวแทนขององค์กร

4. ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากความตั้งใจเป็นพื้นฐาน การที่จะสร้างความไว้วางใจในองค์กรนั้น องค์กรจะต้องมีวิธีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นถึงปัจจัยที่จะดำรงความไว้วางใจให้คงอยู่ด้วยการรักษาคำมั่นสัญญาและมีการกระทำที่คงเส้นคงวา สามารถทำนายได้ หรือแสดงความสนใจให้การสนับสนุนบุคคลที่อยู่ในสถานะที่เปราะหรืออ่อนแอ

5. ความไว้วางใจแสดงถึงปัญหาที่จะต้องได้รับการจัดการ ความไว้วางใจไม่ได้เป็นปัญหาที่ต้องถูกแก้ไขแต่ความไว้วางใจเป็นปัญหาที่ต้องการความเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องและเข้าใจถึงธรรมชาติที่มีการแลกเปลี่ยนตามการกระทำนั้น

6. หลักการพื้นฐานของความไว้วางใจขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้นำ ผู้นำมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ห้องค์การประสบความสำเร็จ เพราะผู้นำจะเป็นผู้สร้างศรัทธา รวมทั้งกระตุ้นใจให้ผู้ตามร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อให้ห้องค์การไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจ และแสดงการกระทำที่น่าไว้วางใจให้บุคลากรรับรู้

จากบทบาทของความไว้วางใจในองค์กร แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากที่ทุกองค์กรต้องมี ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน ตลอดจนสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับบุคลากร ลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง

### การพัฒนาความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจในองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของความสัมพันธ์ Reynolds (1997: 20-21) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาความไว้วางใจในองค์กรไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจในองค์กรต้องใช้เวลา (Trust Take Time) การสร้างความไว้วางใจในองค์กรหรือการคงไว้ซึ่งความไว้วางใจ จะต้องใช้เวลาเป็นต้นทุนในการสร้างและพัฒนาแม้สัมพันธ์ภาพความไว้วางใจจะเกิดขึ้นแล้วแต่การลงทุนก็ยังคงต้องมื่ออย่างสม่ำเสมอ ระยะเวลาในการพัฒนาความไว้วางใจอาจจะสั้นหรือยาวนาน ก็ไม่สำคัญเท่ากับการบำรุงรักษาความไว้วางใจให้คง

อยู่ แต่ความไว้วางใจอาจจะพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น ถ้าผู้นำเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและความรับผิดชอบร่วมกัน

2. ความไว้วางใจต้องการความเข้มแข็งอดทน (Trust has to be Tough) องค์กรที่มีระดับความไว้วางใจสูง บุคลากรจะทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ตามมาตรฐานที่สูงขององค์กร และทำงานอย่างรวดเร็วด้วยความเข้มแข็ง อดทน เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ส่วนองค์กรที่มีระดับความไว้วางใจต่ำ บุคลากรจะปฏิบัติงานเท่าที่จะทำได้และมีผลผลิตต่ำ

3. ความไว้วางใจต้องมีการปฏิบัติ (Trust must be Practiced) การพัฒนาความไว้วางใจก็เช่นเดียวกับนักกีฬาที่จะต้องใช้ทักษะ การฝึกปฏิบัติ และกำลังใจมากมาย จึงจะถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ ดังนั้นการสร้างควมไว้วางใจในองค์กร จึงต้องพัฒนาทั้งทักษะและจิตใจ

จากการพัฒนาความไว้วางใจดังกล่าว ซึ่งเป็นวิธิต่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและกับองค์กร ที่อาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสัมพันธ์ ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาเข้ามาช่วย เพื่อให้ความไว้วางใจเกิดขึ้นมากที่สุด ในองค์กร

#### การสร้างควมไว้วางใจระหว่างบุคคล

องค์กรจะสามารถสร้างควมไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับตัวบุคคลได้โดยการสร้างสัมพันธภาพที่น่าไว้วางใจซึ่งมีแนวทางในการปฏิบัติดังต่อไปนี้ (ชาชูชัย อัจฉินสมาจาร, 2540: 97-100; Robbins, 2005: 174-175)

1. การปฏิบัติอย่างเปิดเผย (Practice Openness) ความเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ดังนั้นผู้นำควรให้ข้อมูลแก่ลูกน้อง เพื่อให้ลูกน้องแน่ใจว่าการตัดสินใจของผู้นำกระทำอย่างโปร่งใส อธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจ เปิดเผยความเป็นจริงของปัญหาและเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

2. มีความยุติธรรม (Be Fair) ก่อนที่จะทำการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ควรพิจารณาว่าผู้อื่นจะรับรู้ถึงข้อเท็จจริงภายนอกและความยุติธรรมอย่างไร ดังนั้น ผู้นำจึงควรให้ความสำคัญกับ

ความยุติธรรม ไม่ลำเอียง และไม่มีอคติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความสนใจต่อการรับรู้ความยุติธรรมในการให้รางวัลด้วย

3. พูดถึงความรู้สึกของตนเอง (Speak Your Feeling) องค์กรที่พูดถึงแต่ข้อเท็จจริงจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนที่เย็นชาและห่างเหิน แต่ถ้าหากมีการแบ่งปันความรู้สึกของตนเองลูกน้องจะมองว่าผู้นำองค์กรนั้นมีความเป็นมนุษย์ รวมถึงทำให้รู้ตัวคนที่แท้จริง ซึ่งจะทำให้ลูกน้องให้ความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น

4. บอกความจริง (Tell the Truth) ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้เกิดความไว้วางใจ ดังนั้นการพูดความจริงจะทำให้ลูกน้องรับรู้ว่ามีผู้นำที่มีความซื่อตรงและนำไปสู่ความจริงใจ

5. แสดงความคงเส้นคงวา (Show Consistency) บุคคลต้องการความสามารถในการคาดคะเนหรือทำนายได้ เพราะความไม่ไว้วางใจเกิดมาจากการไม่รู้ถึงสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นผู้นำควรใช้เวลาในการคิดทบทวนค่านิยมและความเชื่อของตนและนำมาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เมื่อผู้นำรู้ว่าเป้าหมายของตนเองคืออะไร ก็จะปฏิบัติตามนั้นและจะทำการวางแผนอย่างสอดคล้อง ทำให้ได้มาซึ่งความไว้วางใจ

6. รักษาคำมั่นสัญญา (Fulfill Your Promises) ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเชื่อมั่นว่าผู้นำสามารถพึ่งพาได้ ดังนั้นผู้นำจะต้องแน่ใจว่าสามารถรักษาคำพูดและคำมั่นสัญญาได้

7. รักษาความเชื่อมั่น (Maintain Confidence) โดยปกติแล้วบุคคลจะให้ความไว้วางใจกับผู้นำที่มีความสุขุมและเชื่อถือได้ ดังนั้นถ้าบุคคลสมัครใจที่จะบอกบางสิ่งด้วยความเชื่อมั่น นั่นหมายถึงบุคคลต้องการความแน่ใจว่าผู้นำจะไม่วิพากษ์วิจารณ์หรือเปิดเผยเรื่องนั้นกับผู้อื่น

8. แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate Competence) การทำให้ผู้อื่นชื่นชมและให้ความเคารพนับถือจะต้องแสดงถึงความสามารถทางอาชีพ และเทคนิคต่างๆ รวมถึงพัฒนาตนเองทางด้านทักษะในการติดต่อสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และทักษะส่วนบุคคลอื่นๆ

จากการสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากที่องค์กรต้องทำให้เกิดขึ้นซึ่งองค์กรจะสามารถสร้างความไว้วางใจให้เกิด

กับตัวบุคคลได้โดยการสร้างสัมพันธภาพที่น่าไว้วางใจ การปฏิบัติต่อกันอย่างเปิดเผย มีความ ยุติธรรม กล่าวที่จะพูดถึงความรู้สึกของตนเอง บอกความจริง แสดงความคงเส้นคงวา รักษาคำมั่น สัญญา รักษาความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กร ถ้าองค์กรสามารถปฏิบัติ ได้อย่างที่กล่าวมาก็จะทำให้ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้ในองค์กร

### ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

ความไว้วางใจในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องปฏิบัติต่อพนักงานโดยให้เกียรติและให้ความเคารพเป็นตัวอย่างที่ดี คงไว้ซึ่งความ ซื่อสัตย์และความมั่นคง ถ้าพนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีความเปิดเผยและยอมรับฟังความคิดเห็นของ ตนเองและยินดีให้การสนับสนุนในด้านต่างๆและเปิดโอกาสให้มีการประเมินผลย้อนกลับจะทำให้ ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้องค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจ เสียก่อน (Wayne *et al*, 2002) ซึ่งจากการศึกษาของผู้สนใจในหลายแห่งพบว่า ความไว้วางใจของ บุคคลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดผลที่ตามมาของคุณภาพในงานทำให้ประสบ ผลสำเร็จสูง (Kanter, 1993) ดังนั้นในองค์กรต่างๆจึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ต่อไปในองค์กร โดยหากกลวิธีในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นจะทำให้การทำงานใน หน่วยงานง่ายขึ้นประหยัดเวลาในการควบคุมตรวจสอบแล้วยังส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรและมีการดำเนินงานตามลักษณะ ขององค์กรที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตาม ไป ด้วย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรสามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ ในองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นของพยานที่มีต่อองค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยานยอมปฏิบัติ ตามด้วยความเต็มใจ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Shaw (1997) ซึ่งได้แบ่งความ ไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร หมายถึง การที่พยานมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมี วิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับองค์กร พยาน และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการ

กำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ที่ยุติธรรมและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลกลับมาพัฒนา

ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรมีการ กำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของ โรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์กรสามารถจัดการ แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่พยาบาลมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรมีความปรารถนาอย่างจริงใจในการให้พยาบาลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้ พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น และสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีผู้ศึกษาให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้หลายท่าน ดังนี้

สฎายุ ชีระวนิชตระกูล (2547: 15) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้ กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพต่อองค์กร

DuBrin (1990: 256) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็น พฤติกรรมกรทำงานของบุคคลในองค์กรที่กระทำด้วยตนเองไม่มีการทำสัญญาหรือมุ่งหวังรางวัล เป็นผลตอบแทนพิเศษ

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Jahangir, Akbar, and Haq, 2004: 78) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์การเกิดความมีประสิทธิภาพโดยช่วยสร้างบริบทที่เกี่ยวกับจิตวิทยา สังคม และองค์การที่เป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมและกระบวนการในการทำงาน

Organ (1983, cited in Organ *et al.*, 2006: 244) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นการกระทำหรือการแสดงออกที่เป็นประโยชน์ และช่วยทำให้กาลไขององค์การดำเนินไปได้อย่างราบรื่น แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เช่น ช่วยงานที่มีปัญหาของเพื่อนร่วมงาน

Newstrom and Davis (2002: 217) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการช่วยสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นทันทีทันใดด้วยความสมัครใจ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่ได้คาดหวังสิ่งใดตอบแทนและไม่ได้ถูกบังคับ

Sweeney and Mcfarlin (2002: 61) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจที่นอกเหนือจากหน้าที่ พฤติกรรมนั้นบางความรู้สึกไม่เพียงสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ แต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จของบริษัท

Muchinsky (2003: 315) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งพนักงานทำตามสวัสดิการทั้งหมดขององค์การที่เหนือความต้องการในหน้าที่ในงานของพวกเขา

Spector (2006: 206) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือไปจากความต้องการในงานอย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์แก่องค์การ

Robbins (2007: 31) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่สุ่มรอบคอบซึ่งไม่ใช่ส่วนของความต้องการงานในรูปแบบที่เป็นทางการของพนักงาน แต่เป็นการส่งเสริมหน้าที่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล

Greenberg and Baron (2008: 433) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

จากความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำทางบวกของพนักงานที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่เกิดจากความเต็มใจในการปฏิบัติ

#### องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในหลายสิบปีที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่ามีแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้รวบรวมองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมากมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Podsakoff *et al.*, 2000: 518 - 525) ได้จำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่น (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมกรช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือลูกค้า และพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลืออื่นๆ

2. พฤติกรรมกรร่วมรับผิดชอบ การสนับสนุนและปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objectives) เป็นความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ทำงานกับองค์กรในระหว่างระยะเวลาที่มีงานหนัก และนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจในองค์กรต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการ (Following Organizational Rules and Procedure) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบ และให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับค่านิยมและนโยบายขององค์กร รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ

4. พฤติกรรมความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) มีความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

5. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Greenberg and Baron (2003: 409) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เช่น การแลกเปลี่ยนวันหยุดกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการอาสาที่จะช่วยเหลืองาน
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงาน เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในเรื่องส่วนตัว
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น ให้ความสนใจเข้าร่วมประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศหรือบันทึกต่างๆ เพื่อให้ทันต่อข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ
4. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นความสมัครใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น ไม่ค้นหาข้อบกพร่องจากองค์กร

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งกับผู้อื่นในการทำงาน เช่น ไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อถูกช่วยุให้เกิดความรำคาญ

Organ (1988: 547-557) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่สุ่มรอบคอบของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือพนักงานอื่นๆ ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยทันที เช่น แสดงการใช้อุปกรณ์เครื่องมือแก่พนักงานที่เข้ามาใหม่ หรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานค้างคั่งไว้ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน อาสาทำงานที่นอกเหนือหน้าที่ ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคลอื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ สมาชิกจะให้ความเอาใจใส่ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งมีการแบ่งปันทรัพยากรกัน

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นของบุคคลต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งในบางครั้งพนักงานมีสิทธิที่จะแสดงความไม่พอใจหรือคับแค้นใจออกมาเมื่อเหตุการณ์นั้นทำให้ความลำบากต่อตนเอง พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความอดทนอดกลั้น เช่น การที่บุคคลอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นแม้จะไม่พอใจก็ตาม หลีกเลี่ยงการบ่น รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการร้องเรียนต่อผู้บริหารในเรื่องเล็กๆน้อยๆ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองขององค์กร มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ภายใต้องค์การ เพื่อที่จะช่วยเหลือและปรับปรุงองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายถึงประเด็นต่างๆ การติดตามข่าวสารภายใน

องค์กร รักษาความลับขององค์กร เสนอความคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติขององค์กร ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ ไม่ทำเวลาให้สูญเปล่า ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในกิจกรรมส่วนตัว

Organ *et al.* (2006: 297-309) ได้ช่วยกันศึกษารวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ขององค์กรตั้งแต่ปี 1983-1999 ซึ่งมาจากนักวิจัยหลายท่าน แบ่งออกได้เป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน พนักงานใหม่ ที่ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้คำนึงถึงตนเอง และช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน

2. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานไม่บ่น หรือ เรียกร้องในสิ่งเล็กน้อย หรือไม่สำคัญ มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบากและปัญหาในการทำงาน รักษาทัศนคติในแง่บวกแม้บางสิ่งจะไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง ไม่แสดงความไม่พอใจ เมื่อผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของตน ไม่ปฏิเสธความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยเหตุผลส่วนตัว

3. พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานสนับสนุน ปกป้อง รักษา ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กรต่อบุคคลภายนอก ปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรด้วยความภาคภูมิใจ และยังคงอยู่กับองค์กรแม้ในเวลาที่ยากลำบาก

4. พฤติกรรมการเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์การ (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับและเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนการต่างๆขององค์การและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ถึงแม้ว่าจะไม่มีใครเห็นก็ตาม

5. พฤติกรรมการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความคิดสร้างสรรค์ เสนอแนวคิดใหม่ๆ หรือให้ข้อเสนอแนะต่อผู้อื่นหรือองค์การในทางสร้างสรรค์ อุทิศตนในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมาย และสมัครใจที่จะรับผิดชอบงานที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ของตน

6. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์การ มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การและความเคลื่อนไหวขององค์การ การใส่ใจดูแลทรัพย์สินขององค์การ

7. พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานสนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie (1997: 262-270) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (1988) โดยรวมองค์ประกอบ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การเป็นผู้สนับสนุน (Cheerleading) และการรักษาความสงบ (Peacekeeping) ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ (Helping) เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์พบว่าผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์โดยรวมขององค์การ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบ และสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์กร

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อ ปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อม การ ทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ อัน เป็นเหตุสุดวิสัยของบุคคลอื่นๆ ในองค์กร รวมทั้งการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน พบว่า มีการจำแนกองค์ประกอบของ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันออกไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ เพื่อให้เข้ากับบริบทขององค์กรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย โดย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Organ (1988) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่ และแนวคิดของ Organ *et al.* (2006) อีก 1 ด้าน คือ พฤติกรรมการพัฒนา ตนเอง ซึ่ง Organ *et al.* (2006) ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรขึ้นมาใหม่มาใช้เพื่อให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร และยังเป็นองค์ประกอบใหม่ที่มีความสำคัญอย่างมากในสถานการณ์ปัจจุบันที่มุ่งเน้นการ พัฒนาบุคคลและการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงเดือน จันทร์เจริญ (2553: 1) ที่ กล่าวว่า ปัจจุบันพฤติกรรมที่ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญ คือ พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ บุคคลได้เตรียมความพร้อมให้ทันต่อการแข่งขันที่กำลังเกิดขึ้น ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ เทคโนโลยี ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ รวมองค์ประกอบทั้งหมดของ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 6 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การกระทำที่พยายามช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงาน พยายามใหม่ ที่ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็ม และช่วยป้องกันปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นในการทำงาน

พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การกระทำของพยาบาลที่เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง และใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น

พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา หมายถึง การกระทำที่พยาบาลไม่บ่น หรือ เรียกร้องในสิ่งเล็กน้อย หรือไม่สำคัญ มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และปัญหาในการทำงาน ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆ พยายามมองหาแต่ข้อดีของเพื่อนพยาบาล

พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การกระทำที่พยาบาลยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลรักษาสम्บัติของโรงพยาบาล ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ

พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง การกระทำของพยาบาลที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความเคลื่อนไหวขององค์กร การใส่ใจดูแลทรัพย์สินขององค์กร

พฤติกรรมด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การกระทำที่พยาบาลสนใจพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

### **ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน**

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพราะองค์กรใดที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับสูงย่อมหมายความว่า ในการทำงานร่วมกันพนักงานต้องมีการช่วยเหลือ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีน้ำใจเป็นนักกีฬาต่อกัน การเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์กร และมีความสำนึกในหน้าที่ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูง จากการศึกษางานวิจัยของ Karambeyya (1989 cited in Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie, 1997) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการ

ปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม เป็นพนักงานในส่วนสำนักงานและพนักงานมืออาชีพจากองค์กร 12 แห่ง พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับผลการปฏิบัติงานสูงจะมีการแสดงระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake and Dumler (1997: 216-229) พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Podsakoff, Aheame and Mackenzie (1997: 263-270) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 218 คนในโรงงานกระดาษในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา โดยได้รวมพฤติกรรมกรด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการรักษาสันติภาพ พบว่า พฤติกรรมกรด้านให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมกรด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพฤติกรรมกรด้านให้ความช่วยเหลือ ยังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานด้วย จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานจริง ซึ่งถ้าหากองค์กรใดมีพนักงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก็จะช่วยส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528: 17) ได้ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง คุณค่าของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531: 13) ได้ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพ ปริมาณ และเป็นแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

Murphy and Cleveland (1991: 92) ได้ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลต่อหน้าที่การทำงานตามบทบาทที่ได้รับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เขาต้องเผชิญ

Bovee *et al.* (1993: 175) ได้ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่พนักงานปฏิบัติได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การที่จะได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเกิดขึ้นก่อน เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานทุกคนได้ทราบถึงความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง โดยอยู่บนพื้นฐานของระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน ช่วยให้เกิดการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น(ยูดา รักไทย และ วีรุช มาฆะศิรินันท์, 2545: 4; Casio, 1978: 135; Muchinsky, 2003: 211) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

### ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ทราบว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรหรือไม่ ซึ่งอลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2545: 2) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงไรในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีการแจ้งผลให้พนักงานทราบ ก็จะรับรู้ว่าการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองมีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรปรับปรุง พนักงานที่ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่อองค์กรมากน้อยเท่าใดจะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำงานในหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานอื่น จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้นหากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็จะไม่สามารถพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นและจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญมากต่อบุคคลหลายระดับในองค์กร ทั้งต่อตัวพนักงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อองค์กรทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานทราบจุดแข็ง จุดอ่อน ได้เห็นการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง ทราบถึงปัญหา และหาวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างดี

### ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีประโยชน์ต่อการทำงานของทั้งพนักงานและองค์กรอย่างมาก ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551: 410-411) กล่าวถึงประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นการพิจารณาความดีความชอบ ให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม มีระบบและมีระเบียบวิธีในการพิจารณา
2. เพื่อให้การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปโดยความยุติธรรม มีข้อระเบียบปฏิบัติที่ใช้ลดเล่นพรรคเล่นพวก เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

3. เพื่อใช้ในการพิจารณาถึงสมรรถภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ปรับปรุงแก้ไขการทำงานหรือพิจารณาไม่จ้างต่อไป

4. เพื่อใช้ในการฝึกอบรมพนักงานให้เหมาะสม ตามความจำเป็นและความต้องการของหน่วยงาน ตามหน้าที่และสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ

5. เพื่อประโยชน์ในการสับเปลี่ยน โย้กย้ายให้พนักงานได้ปฏิบัติในหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้เหมาะสมกับความรู้ความชำนาญงานของตน

6. เพื่อเป็นการประกอบการพิจารณาการปรับปรุงวิธีการสรรหาบุคคลที่หน่วยงานใช้เลือกสรรบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. เพื่อประโยชน์การจูงใจให้พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถอย่างเต็มที่

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน ที่หัวหน้างานจะนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน สามารถใช้คนถูกต้องเหมาะสมกับงาน ช่วยลดความขัดแย้งและความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน่วยงานควรใช้การประเมินผลในการปฏิบัติให้เหมาะสม และให้เกิดผลบวกในการเสริมสร้างความสามัคคี สร้างเสริมประสิทธิภาพของการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

#### หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีหลักการสำคัญที่ใช้เป็นแนวทางเพื่อกำหนดนโยบายให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมากำหนดเป็นหลักการสำคัญ ชูชัย สมितिไกร (2550: 369) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี จะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. มีความเที่ยงตรง (Reliability) หมายถึง การประเมินต้องมีความคงเส้นคงวา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาควรจะได้ใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินบุคลากรที่อยู่ในแผนกหรือตำแหน่งเดียวกัน หากมีผู้ประเมินหลายคน ก็ควรมีผลการประเมินที่สอดคล้องกัน
2. มีความตรง (Validity) หรือเกี่ยวข้องกับงาน (Relevance) หมายถึง หลักเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประเมินต้องมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับงาน โดยตรง ซึ่งงานแต่ละชนิดอาจมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินแตกต่างกัน
3. มีความสามารถในการจำแนก (Discrimination) หมายถึง การแยกแยะผู้ที่ปฏิบัติงานดีและไม่ดีออกจากกันได้อย่างถูกต้อง
4. มีความยุติธรรม (Fair) หมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินประเมิน การปฏิบัติต่อบุคคล และผลลัพธ์ของการประเมินจะต้องปราศจากอคติอันเนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน
5. สามารถทำจริงได้ (Practicality) หมายถึง สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ลำบากเกินไป และไม่ต้องใช้เวลา เงิน และบุคลากรมากเกินไป

จากหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงานข้างต้น จะสามารถช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

### องค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้รวบรวมองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมาย ดังนั้นผู้วิจัย จึงสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

จำเนียร จวงตระกูล (2531) ได้ศึกษาปัจจัย ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่ง ได้เป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว (Contributions) โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานที่สามารถนับเป็นหน่วยได้ (Tangible Quality) ซึ่งสะดวกต่อการประเมิน และเปรียบเทียบว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือไม่ เช่น งานพิมพ์ดีด งานรับส่งหนังสือ

1.2 งานที่ไม่สามารถวัดได้เป็นชิ้น เป็นหน่วย (Intangible Quality) ไม่สามารถกำหนดออกมาได้ว่า ใครทำได้จำนวนเท่าไร เช่นงานทางด้านวิชาการซึ่งวัดได้ยาก จำเป็นที่ต้องใช้องค์ประกอบอื่นๆเข้ามาช่วยประเมิน เช่น ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ การอุทิศเวลาให้กับองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำมาพิจารณาร่วมกัน โดยการสังเกตและรายงานการทำงานประกอบการประเมิน

2. คุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal Trait and Characteristics) การประเมินในเรื่องนี้ค่อนข้างกว้าง และอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวของผู้ประเมิน แต่อย่างไรก็ตามคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคลบางอย่าง เช่น ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจ ความคิดริเริ่ม มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น นับว่ามีความสำคัญมาก เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก ปัจจัยทางคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคลที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไป ดังนี้

2.1 ความรับผิดชอบ พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อยโดยไว้วางใจเพียงใด

2.2 ความสันทัดจัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรู้ และความชำนาญในขั้นตอนต่างๆของงานในหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 ความถูกต้องแม่นยำ พิจารณาถึงคุณภาพถึงคุณภาพของงานว่ามีข้อผิดพลาดมากน้อยเพียงใด โดยเทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นๆ

2.4 ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนความเป็นระเบียบของงาน

2.5 ความรวดเร็วและฉับพลันในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนกำหนดหรือทันการหรือไม่

2.6 ไหวพริบหรือคลุยพินิจ พิจารณาถึงความเฉลียวฉลาด ความรู้รอบตัว และไหวพริบในการตอบข้อซักถามหรือเผชิญกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าตลอดจนการใช้วิจารณญาณที่ถูกต้องและสมเหตุสมผล

2.7 ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ๆที่เป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงกิจการขององค์การ และความสามารถในการนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นๆไปใช้ปฏิบัติ หรือสามารถที่จะริเริ่มด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้หัวหน้าบอกกล่าวหรือชี้แจงซ้ำวากบ่อยๆ

2.8 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พิจารณาถึงความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึก ความนึกคิด ความเข้าใจ เรื่องราวต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้าประชาชน ตลอดจนความเข้าใจและกระตือรือร้นที่จะส่งหรือแจ้งข่าวสารดังกล่าว

2.9 ความสามารถพิเศษ พิจารณาถึงความสามารถพิเศษในเรื่องภาษา การใช้เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ในการทำงาน การถ่ายรูป หรือความถนัดอื่นๆ รวมถึงความรู้ในการบริการกิจกรรม บุคคล หรือหัวหน้างานต่างๆขององค์การนอกเหนือจากหน้าที่ปกติของผู้ถูกประเมินเอง

2.10 ความซื่อสัตย์สุจริต พิจารณาถึงความเชื่อถือและความไว้วางใจได้เกี่ยวกับเงินทองหรือสินทรัพย์ขององค์การหรือของผู้อื่น ตลอดจนความจริงใจที่แสดงออกต่อเพื่อนร่วมงาน

2.11 ทักษะและความร่วมมือ พิจารณาถึงท่าทีและความรู้สึกที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้แก่บุคคลหรือสถาบันเหล่านี้

2.12 ความขยันหมั่นเพียร พิจารณาถึงความมานะ บากบั่นที่มีต่อการทำงานให้สำเร็จ ลุ่่วงไปด้วยดี รวมถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนแสวงหางานอื่นทำเมื่อว่างจากงานในหน้าที่แล้ว

2.13 ความประพฤติ พิจารณาถึงความประพฤติส่วนตัวและชีวิตครอบครัวซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น สุรา การพนัน หนีสิน และเรื่องชู้สาว ตลอดจนความสงบสุขในครอบครัว

จากปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานข้างต้น ซึ่งมีองค์ประกอบที่มีความครอบคลุมถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรอย่างมาก แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา กับกลุ่มประชากรที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยจึงขอใช้หลักการประเมินที่ใช้กับพยาบาลของ จินตนา ยูนิพันธ์ (2542)

จินตนา ยูนิพันธ์ (2542) ได้อธิบายถึงหลักการประเมินที่ใช้ในงานพยาบาลเพื่ออธิบายความสามารถที่พยาบาลพึงมีในการปฏิบัติงาน โดยมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถด้านเทคนิค หมายถึง พยาบาลมีทักษะที่จะประยุกต์เทคนิคทางการพยาบาลต่างๆ เพื่อใช้ในการวินิจฉัยพยาบาล การประเมินผลหรือเพื่อให้การดูแลให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นนอกจากนี้ยังรวมไปถึงความสามารถในการบริหารพัสดุและเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะอำนวยความสะดวกให้งานของพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พยาบาลมีทักษะที่หลากหลายในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงานในแต่ละวัน ได้แก่ ทีมสุขภาพ ผู้ป่วยและครอบครัว บุคคลในวงธุรกิจ เช่น พนักงานขายเครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้น ความสามารถในข้อนี้ต้องอาศัยทักษะ ความเข้าใจในความสัมพันธ์ของมนุษย์ความแตกต่างระหว่างบุคคลจึงจะช่วยทำให้พยาบาลประสบความสำเร็จ
3. ความสามารถในการสอนและการบริการ หมายถึง พยาบาลมีทักษะที่ดีในการสอนผู้ป่วย ครอบครัว นักศึกษาพยาบาล และสมาชิกในทีมสุขภาพ มีทักษะในการจัดการทางการพยาบาลเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางการเขียน การพูด และมีทักษะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและของผู้อื่น

4. ความสามารถในการวิจัย หมายถึง พยายามมีทักษะในการรวบรวมข้อมูล ตั้งสมมติฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และสมมติฐานที่ตั้งขึ้นนั้นถูกต้องหรือไม่ มีทักษะในการใช้เครื่องมือทางการวิจัย ช่วยแก้ปัญหาทางสุขภาพของผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน รวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลงานที่พยาบาลปฏิบัติได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนเองจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดของจินตนา ยูนิพันธุ์ (2542) ที่ได้อธิบายถึงหลักการประเมินที่ใช้ในงานพยาบาลเพื่ออธิบายความสามารถที่พยาบาลพึงมีในการปฏิบัติงานไว้มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

ความสามารถด้านเทคนิค หมายถึง พยายามมีทักษะที่จะประยุกต์เทคนิคทางการพยาบาลต่างๆเพื่อใช้ในการวินิจฉัยพยาบาล การประเมินผลหรือเพื่อให้การดูแลให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความสามารถในการบริหารพัสดุและเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะจ่ายเสริมให้งานของพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พยายามมีทักษะที่หลากหลายในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลให้เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานแต่ละวัน ได้แก่ ทีมสุขภาพ ผู้ป่วยและครอบครัว บุคคลในวงธุรกิจ เช่น พนักงานขายเครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้น ความสามารถในข้อนี้ต้องอาศัยทักษะ ความเข้าใจในความสัมพันธ์ของมนุษย์ ความแตกต่างระหว่างบุคคลจึงจะช่วยทำให้พยาบาลประสบความสำเร็จ

ความสามารถในการสอนและการบริการ หมายถึง พยายามมีทักษะที่ดีในการสอนผู้ป่วย ครอบครัว นักศึกษาพยาบาล และสมาชิกในทีมสุขภาพ มีทักษะในการจัดการทางการพยาบาลเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางการเขียน การพูด และมีทักษะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและของผู้อื่น

ความสามารถในการวิจัย หมายถึง พยายามมีทักษะในการรวบรวมข้อมูล ตั้งสมมติฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และสมมติฐานที่ตั้งขึ้นนั้นถูกต้องหรือไม่ มีทักษะในการใช้เครื่องมือทางการวิจัย ช่วยแก้ปัญหาทางสุขภาพของผู้รับบริการ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมมาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพอสังเขป ดังนี้

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน จาก 6 กลุ่มงาน โดยในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และกลุ่มงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับปานกลาง ส่วนด้านเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และกลุ่มงานนั้น มีความแตกต่างกันไม่มากนัก ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี อาจยังขาดประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงไม่กล้าเสนอความคิดเห็น และผู้บังคับบัญชาไม่กล้ามอบหมายงานที่สำคัญ จึงทำให้ถูกประเมินว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลางและยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ, และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ 35.24%

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัทมีนิแบ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 394 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพบว่า พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ

ละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ประสิทธิภาพ ในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 42.0 ตามลำดับ

อารีย์ คำนวนศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาล วิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 287 พบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 43.5

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 248 คน พบว่าระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุชาดา สีสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพ อ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมความ สำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.3

อชรียา ร่วมวงศ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน พบว่า มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับที่สูง และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

โสมสุตา เล็กอุตร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

ดลศิริ จิตต์ตรง (2548) ได้ศึกษาบรรยากาศขององค์การ ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานและแผนกที่ปฏิบัติงานจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์การธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 319 คน พบว่า พนักงานมีระดับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

Lin (1999) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลกับเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กกับความไว้วางใจทั่วไปในองค์การและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ธุรกิจขนาดเล็กในไอร์แลนด์ จากกลุ่มตัวอย่างโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 103 โรงงาน พบว่า มีระดับความไว้วางใจในองค์การอยู่ในระดับสูงและอิทธิพลของความไว้วางใจในองค์การมีผลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และยังพบว่าความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

McAllister (1993) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรระหว่างบุคคลพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานกับการวิเคราะห์เหตุผลความไว้วางใจ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางและพยาบาลวิชาชีพจำนวน 194 คน พบว่า บทบาทของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการจัดการองค์การทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพความไว้วางใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน

Podsakoff *et al.* (1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 218 คนในโรงงานกระดาษในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา ซึ่งคณะผู้วิจัยได้รวมพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และการรักษาสันติภาพ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ยังมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานด้วย

Ning Li *et al.* (2007) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกมีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

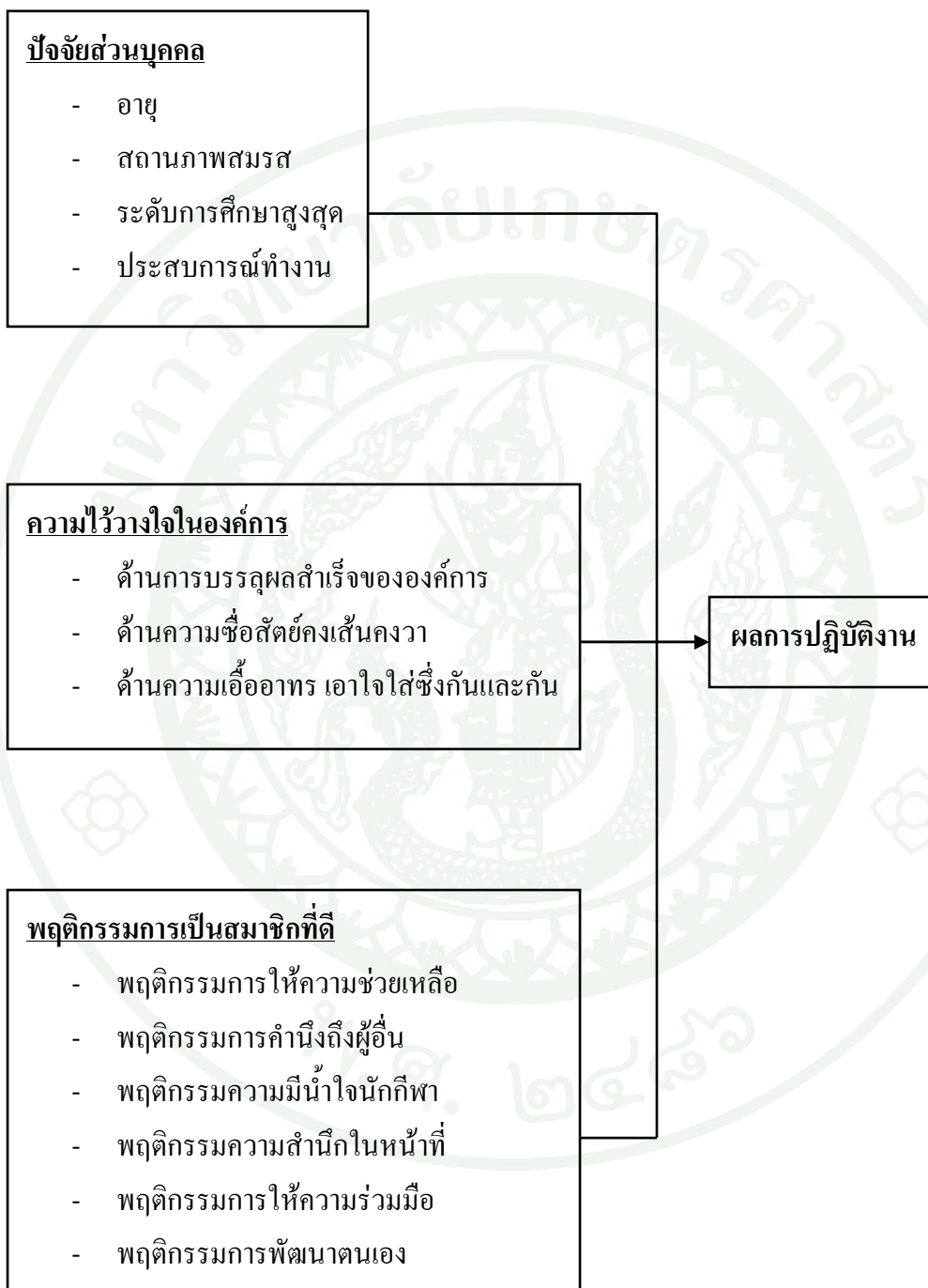
Lee *et al.* (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และผลการปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร โดยรวมและด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางผลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากร อาทิ เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา มีผลต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คลศิริ จิตต์ตรง (2548) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานและแผนกที่ปฏิบัติงานจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 งานวิจัยของอารีย์ คำนวนศักดิ์ (2545) พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถร่วมกันพยากรณ์

ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 43.5 และจากงานวิจัยของ McAllister (1993) พบว่า บทบาทของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการจัดการองค์การทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพความไว้วางใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในองค์การและผลการปฏิบัติงาน และจากงานวิจัย Lee *et al.* (2009) พบว่า ความไว้วางใจในองค์การส่งผลทางบวกถึงผลการปฏิบัติงาน โดยมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเป็นตัวแปรกลาง และจากงานวิจัยของ Ning Li *et al.* (2007) พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในองค์การ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในทางบวกมีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากงานวิจัยของนิสรณ์ ชัยวิจิตรมลากุล (2550) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และจากงานวิจัยของสุชาดา สีสุวรรณ (2546) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.3 และจากงานวิจัยของ Podsakoff, Aheame and Mackenzie (1997: 263) พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) และพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportmanship) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior) ยังมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความไว้วางใจในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถช่วยเป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและองค์การสู่ความสำเร็จเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไปในอนาคต โดยได้นำข้อสรุปจากแนวคิด การตรวจเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปกำหนดตัวแปรในการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย และตั้งสมมติฐานในการวิจัยได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานในการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**สมมติฐานที่ 3** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษา ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์ จำนวน 440 คน (ข้อมูลกำลังคนด้านสุขภาพ จังหวัดนครนายก ตามระบบ GIS ปีงบประมาณ 2552)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 51) ดังตารางภาคผนวกที่ 6 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน จากนั้นจึงสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามโรงพยาบาล

ชื่อโรงพยาบาล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
โรงพยาบาลนครนายก	287	134	66
โรงพยาบาลบ้านนา	73	34	17
โรงพยาบาลองครักษ์	53	25	12
โรงพยาบาลปากพลี	27	12	6
<b>รวม</b>	<b>440</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1 จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลากรายชื่อพยาบาลในแต่ละโรงพยาบาลแบบไม่ใส่คืนเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง จากข้อจำกัดในเรื่องของงานพยาบาลที่มีการเข้าเวรทำงานในช่วงเวลากลางวัน และบางแผนกของงานพยาบาลที่ห้ามไม่ให้นักศึกษาภายนอกเข้า ผู้วิจัยจึงให้เจ้าหน้าที่กลุ่มการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลเป็นผู้แจกแบบสอบถามตามรายชื่อที่สุ่มได้ให้กับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการในการวิจัยครั้งนี้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าการรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และแบบสอบถามปลายเปิด

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Shaw (1997) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งความไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, และ 10
2. ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 และ 18
3. ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 และ 29

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก คณาภรณ์ เกียรติมั่งมี (2550) และ โสมนสุดา เล็กอุคร(2547) เนื่องจากแบบสอบถามดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของ Organ (1988) และ Organ *et al.* (2006) ที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษารุ่นนี้ อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยที่เป็นกลุ่มพยาบาล โดยมีข้อคำถามเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ) มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 28 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับพฤติกรรม 5 ระดับคือ ทุกครั้ง เกือบทุกครั้ง เป็นบางครั้ง แทบไม่เคย และไม่เคย โดยแบ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, และ 4 ข้อคำถามทางลบ จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 2
2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ได้แก่ ข้อ 5, 6, 7, 8 และ 9

3. ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10, 12, 13 และ 14 ข้อคำถามทางลบ จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 11
4. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ได้แก่ ข้อ 15, 16, 17, 18 และ 19
5. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ได้แก่ ข้อ 20, 21, 22, 23 และ 24
6. ด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ได้แก่ ข้อ 25, 26, 27 และ 28

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างตามแนวคิดของ จินตนา ยูนิพันธุ์ (2542) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับพฤติกรรม 5 ระดับคือ ทุกครั้ง เกือบทุกครั้ง เป็นบางครั้ง แทบไม่เคย และไม่เคย

#### **เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลคะแนน**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีเกณฑ์การให้คะแนน และแปลผลคะแนน ดังนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ทุกครั้ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เกือบทุกครั้ง	4 คะแนน	2 คะแนน
เป็นบางครั้ง	3 คะแนน	3 คะแนน
แทบไม่เคย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เคย	1 คะแนน	5 คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย เพื่อแบ่งช่วงระดับของความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์เพื่อแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำมาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับความไว้วางใจในองค์กรแต่ละด้านดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้านดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้ำนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานในด้านนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานในด้านนั้นอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานในด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานในด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานในด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยนี้มีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาในสิ่งที่ต้องการวัดและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม โดยให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจทาน และให้คำแนะนำ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้จากการทดสอบมาทำการวิเคราะห์รายข้อ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
3. วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้นๆ (Item-Total Correlation)
4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร จำนวน 29 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .959 และเมื่อวิเคราะห์รายมิติของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างานได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

- |   |              |
|---|--------------|
| 1.1 ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร           | เท่ากับ .894 |
| 1.2 ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา             | เท่ากับ .914 |
| 1.3 ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน | เท่ากับ .922 |

2. แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 28 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .925 และเมื่อวิเคราะห์รายด้านของแบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1 ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	เท่ากับ .862
2.2 ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	เท่ากับ .770
2.3 ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	เท่ากับ .858
2.4 ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	เท่ากับ .785
2.5 ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	เท่ากับ .787
2.6 ด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง	เท่ากับ .878

3. แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .934

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อส่งไปถึงผู้อำนวยการในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากโรงพยาบาล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับกลุ่มการพยาบาลของแต่ละ โรงพยาบาล ซึ่งเป็นตัวแทนในการแจกและเก็บแบบสอบถามให้ผู้วิจัย จำนวนแบบสอบถามที่เก็บในแต่ละโรงพยาบาลผู้วิจัยจะแจกเงินจำนวนร้อยละ 10 ในแต่ละโรงพยาบาล เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการเก็บคืน ไม่ครบและความไม่สมบูรณ์ของชุดที่เก็บ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 52) ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์

3. ตรวจสอบ และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 205 ชุด แล้วจึงนำแบบสอบถามทุกฉบับมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล
4. t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
5. F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
6. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่มีความเป็นอิสระต่อกัน
7. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{x}$	= ค่าเฉลี่ย
S.D	= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	= ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
t	= ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - test
F	= ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - test
df	= องศาความเป็นอิสระ
SS	= ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	= ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
r	= ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
B	= ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Std. Error	= ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ B
Beta	= ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	= ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
R	= ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	= ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Constant	= ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
**	= มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	= มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก การนำเสนอผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ทำงาน

(n=205)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
23-33 ปี	71	34.60
34-44 ปี	103	50.20
45 ปีขึ้นไป	31	15.20
	อายุเฉลี่ย 37 ปี	อายุต่ำสุด 23 ปี
		อายุสูงสุด 58 ปี
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง	71	34.60
สมรส	134	65.40
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปริญญาตรี	193	94.10
ปริญญาโท	12	5.90
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
1-10 ปี	53	25.90
11-20 ปี	114	55.60
21 ปีขึ้นไป	38	18.50
	ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 16 ปี	ต่ำสุด 1 ปี 5 เดือน
		สูงสุด 39 ปี

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายก จำนวน 205 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 34-44 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาอายุ 23-33 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาคือโสด/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 1-10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 และประสบการณ์ทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความไว้วางใจในองค์กรระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ความไว้วางใจในองค์กร	3.63	.43	สูง
- ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร	3.69	.45	สูง
- ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา	3.62	.50	สูง
- ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน	3.58	.47	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.98	.30	สูง
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.01	.46	สูง
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.97	.42	สูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
- พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	3.61	.30	สูง
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.40	.39	สูงมาก
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.98	.48	สูง
- พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง	3.92	.54	สูง
<b>ผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>4.25</b>	<b>.40</b>	<b>สูงมาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความไว้วางใจในองค์กรทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=3.69$ ) รองลงมา ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา ( $\bar{x}=3.62$ ) และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ( $\bar{x}=3.58$ ) ตามลำดับ

ในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x}=4.40$ ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีก 5 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.01$ ) รองลงมา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ( $\bar{x}=3.98$ ) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{x}=3.97$ ) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง ( $\bar{x}=3.92$ ) และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ( $\bar{x}=3.61$ ) ตามลำดับ

ส่วนผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x}=4.25$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ

(n=205)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	.178	.089	.544	.581
ภายในกลุ่ม	204	32.962	.163		
รวม	204	33.140			

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามอายุ พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามอายุ

(n=205)

อายุ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D
23-33 ปี	71	4.208	.346
34-44 ปี	103	4.262	.451
45 ปีขึ้นไป	31	4.287	.353

จากตารางที่ 5 พบว่าพยาบาลวิชาชีพพระคัมภีร์ปฏิบัติกรที่มีอายุระหว่าง 34-44 ปี มีค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X}$ =4.262) รองลงมาอายุ 45 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}$ =4.287) และอายุ 23-33 ปี ( $\bar{X}$ =4.208) ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n=205)

สถานภาพการสมรส	n	$\bar{X}$	S.D	t	p
โสด/หม้าย/หย่าร้าง	71	4.226	.407	-.540	.590
สมรส	134	4.258	.401		
รวม	205				

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

(n=205)

ระดับการศึกษาสูงสุด	n	$\bar{X}$	S.D	t	p
ปริญญาตรี	193	4.250	.406	.480	.632
ปริญญาโท	12	4.193	.351		
รวม	205				

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n=205)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	.406	.203	1.253	.288
ภายในกลุ่ม	.202	32.734	.162		
รวม	204	33.140			

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n=205)

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	$\bar{x}$	S.D
1-10 ปี	53	4.174	.403
11-20 ปี	114	4.266	.414
21 ปีขึ้นไป	38	4.294	.361

จากตารางที่ 9 พบว่าพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{x}$ =4.294) รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-20 ปี ( $\bar{x}$ =4.266) และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-10 ปี ( $\bar{x}$ =4.174) ตามลำดับ

## สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

## สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจ นักกีฬาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานย่อยที่ 3.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**ตารางที่ 10** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

ตัวแปรต้น	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)
	ผลการปฏิบัติงาน
ความไว้วางใจในองค์กร	.317**
- ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร	.320**
- ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา	.242**
- ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน	.302**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.616**
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.341**
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.402**
- พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	.319**
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	.378**
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.551**
- พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง	.563**

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.317$ ,  $.320$ ,  $.242$  และ  $.302$  ตามลำดับ) ในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกร  
 คำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรให้  
 ความร่วมมือ และพฤติกรรมกรพัฒนาตนเองก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของ  
 พยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน ( $r = .616, .341, .402, .319, .378, .551,$   
 และ.563 ตามลำดับ)

ตารางที่ 11 ระดับการวัดข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
อายุ	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
สถานภาพสมรส (เปลี่ยนเป็นตัวแปรหุ่น(Dummy Variable) โดยกำหนดให้ สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง=0 และสมรส = 1)	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)
ระดับการศึกษาสูงสุด (โดยเป็นจำนวนปีที่ศึกษาในสถานศึกษา)	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
ประสบการณ์ทำงาน	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
ความไว้วางใจในองค์กร	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
ผลการปฏิบัติงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)

จากตารางที่ 11 ตัวแปรสถานภาพสมรสอยู่ในระดับการวัด มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งก่อนจะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจะต้องเปลี่ยนรูปตัวแปรให้กลายเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) คือมีค่าเป็น 0 และ 1 โดยกำหนดให้ สถานภาพโสด/ หม้าย/หย่าร้าง = 0 และ สมรส = 1

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

ก่อนที่จะทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน จากตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ ความไว้วางใจในองค์กร ได้แก่ ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546)

ในตารางที่ 12 ผู้วิจัยใช้อักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Age หมายถึง อายุ

DST หมายถึง ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยที่ 0 = สถานภาพโสด/หม้าย/  
หย่าร้าง = 0 และ 1 = สมรส

ED หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุด

EP หมายถึง ประสบการณ์ทำงาน

T01 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

T02 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา

T03 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

B01 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ

B02 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

B03 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬา

B04 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

B05 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

B06 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ  
พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

ตัวแปร	Age	DST	ED	EX	T01	T02	T03	B01	B02	B03	B04	B05	B06
Age	-												
DST	.097	-											
ED	.072	-.042	-										
EX	.838**	.059	.090	-									
T01	-.008	.039	-.108	.075	-								
T02	-.037	.014	-.027	.046	.773**	-							
T03	.074	.057	-.045	.120	.704**	.784**	-						
B01	.019	-.099	-.040	.063	.204**	.197**	.184**	-					
B02	.152*	-.066	.055	.150*	.169*	.166*	.144*	.431**	-				
B03	.016	-.074	-.018	.052	.165*	.198**	.181**	.408**	.466**	-			
B04	.065	-.043	-.013	.096	.118	.106	.080	.457**	.372**	.387**	-		
B05	.072	.020	-.048	.116	.345**	.302**	.366**	.326**	.293**	.319**	.500**	-	
B06	.100	-.072	-.021	.176*	.339**	.327**	.382**	.323**	.283**	.362**	.345**	.702*	-

\*\* มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 เมื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน .80 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต่อไปได้

**ตารางที่ 13** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

(n=205)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง	.228	.056	.311	4.074	.000
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	.223	.054	.236	4.164	.000
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	.218	.063	.264	3.448	.001
ค่าคงที่ (Constant) = 1.601					
R = .644	R <sup>2</sup> = .415	R <sup>2</sup> Adj = .406	Overall F = 47.570	p = .000	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ถึงร้อยละ 40.6 (R<sup>2</sup>Adj = .406) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .644 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุดคือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง (Beta=.311) รองลงมาคือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Beta=.236) และ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Beta=.264) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระทุกตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กัน แต่ทำไมไม่มีตัว

แปรเพียงสามตัวที่เข้าสมการการถดถอยพหุคูณ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกร คำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ อาจ เนื่องจากว่า ทั้งสามตัวแปรนี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง กว่าตัวแปรอื่นมาก ได้แก่ .563, .402 และ .551 ตามลำดับ เมื่อนำตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวที่สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมาจัดเป็นสมการได้ ดังนี้

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ =  $1.601 + .228$  (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง) +  $.223$  (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น) +  $.218$  (พฤติกรร มการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกร ให้ความร่วมมือ)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ =  $.311$  (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง) +  $.236$  (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น) +  $.264$  (พฤติกรรม กรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกร ให้ความร่วมมือ)

จากสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ในรูปคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 1.601 ถ้า พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น

1 หน่วย โดยไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าพยาบาลวิชาชีพจะมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น.228  
 ถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำนั่งถึงผู้อื่นเพิ่มขึ้น 1  
 หน่วย โดยไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าพยาบาลวิชาชีพจะมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น.223  
 และถ้าพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำให้ควม  
 ร่วมมือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าพยาบาลวิชาชีพจะมีผลการ  
 ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น.218

สรุปได้ว่าจากสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพฤติกรรมกรำ  
 เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำพัฒนาตนเอง พฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีของ  
 องค์กรด้านพฤติกรรมกรำค้ำถึงผู้อื่น และพฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน  
 พฤติกรรมกรำให้ควมร่วมมือ สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้  
 หมายความว่า ถ้าพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำ  
 พัฒนาตนเอง พฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำค้ำถึงผู้อื่น และ  
 พฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำให้ควมร่วมมือ มากขึ้นเท่าใดจะทำ  
 ให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มสูงขึ้นด้วย และในทางกลับกัน ถ้าพยาบาลวิชาชีพมี  
 ลักษณะดังกล่าวน้อยลงเท่าใด ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพลดลงด้วย โดย  
 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมากที่สุด คือ พฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดี  
 ขององค์กรด้านพฤติกรรมกรำพัฒนาตนเอง รองลงมาคือ พฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีของ  
 องค์กรด้านพฤติกรรมกรำค้ำถึงผู้อื่น และพฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน  
 พฤติกรรมกรำให้ควมร่วมมือ

## ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัยดังต่อไปนี้

### ความไว้วางใจในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้คนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลมีความไว้วางใจในโรงพยาบาล สอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวถึงบทบาทของความไว้วางใจในองค์กรว่ามีพื้นฐานมาจากการที่องค์กรนั้นต้องมีวิธีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นถึงปัจจัยที่จะดำรงความไว้วางใจให้คงอยู่ด้วยการรักษาคำมั่นสัญญา มีการกระทำที่คงเส้นคงวา มีความจริงใจ เปิดเผยข้อมูลต่างๆด้วยความเป็นจริง มีความยุติธรรม อันส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทรา จุลเสวก (2544) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงภาวะผู้นำของหัวหน้าการพยาบาล การออกแบบขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร กับความไว้วางใจในองค์กรตามแนวคิดของซอร์วี่โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นฤมล สุนทรเกส(2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความไว้วางใจในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกองทัพบก พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกองทัพบก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lin (1999) ซึ่งได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลกับเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กกับความไว้วางใจทั่วไปในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ธุรกิจขนาดเล็กในไอร์แลนด์ พบว่า มีระดับความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

เมื่อพิจารณาความไว้วางใจในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก เป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง โดยความไว้วางใจในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร รองลงมาด้านความเชื่อสัจย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้อ

อาหาร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ตามลำดับ การที่ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จของ องค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการที่พยาบาลวิชาชีพมีความมั่นใจถึงวิธีการดำเนินงานของ โรงพยาบาล รวมถึงโรงพยาบาลมีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานที่ชัดเจน อีกทั้งมีระบบ การประเมินผลที่ยุติธรรม รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา อาจเนื่องจากการที่พยาบาล วิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มี การเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น โรงพยาบาลสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม และด้านความเอื้ออาทร เอาใจ ใส่ซึ่งกันและกันอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อาจเนื่องจากการที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่า โรงพยาบาลมีความปรารถนาอย่างจริงใจในการให้พยาบาลรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของ โรงพยาบาล มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิด โอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น และสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของนฤมล สุนทรเทศ(2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้าง พลังอำนาจกับความไว้วางใจในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกองทัพบก พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกองทัพบก ด้านการบรรลุผล สำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ของ Lin (1999) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลกับ เจ้าของธุรกิจขนาดเล็กับกับความไว้วางใจทั่วไปในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ธุรกิจ ขนาดเล็กในไอร์แลนด์ พบว่า ระดับความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร และด้านความเอื้ออาทรเอาใจใส่ซึ่งกันและกันอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาพฤติกรรมทำให้ ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการพัฒนา ตนเอง และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากบทบาทหน้าที่ของพยาบาลที่ ได้รับจากความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพพยาบาล เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พยาบาลแสดง พฤติกรรมที่ดี ซึ่งได้จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ก็เนื่องมาจากพยาบาลทราบถึงความสำคัญของ

หน้าที่ตนเองที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันซึ่งผู้ป่วยได้ฝากชีวิตของตนไว้ให้พยาบาลดูแล จึงทำให้พยาบาลต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ทำสูง และต้องการกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมาคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของงานพยาบาลที่ลักษณะของงานเป็นการบริการทางด้านสุขภาพ คอยช่วยเหลือผู้ป่วยทั้งเรื่องของการฟื้นฟู ดูแล และให้การแนะนำทางด้านสุขภาพ นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูงรองลงมาคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เพราะงานพยาบาลต้องทำงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวนมากทั้งเพื่อนพยาบาล ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย แพทย์ เป็นต้น จึงทำให้พยาบาลต้องคำนึงถึงผู้อื่น โดยการเคารพสิทธิของผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น และหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงาน อีกทั้งพยาบาลต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพราะต้องมีการเปลี่ยนเวรในการดูแลผู้ป่วย จึงทำให้มีความสำคัญอย่างมากในการส่งต่อผู้ป่วยให้เพื่อนพยาบาลดูแลต่อไป จึงทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูงด้วย นอกจากนี้งานด้านการพยาบาลต้องควหาความรู้ หรือการเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมจึงทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเองสูงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith *et al.* (1983: 654) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้ เป็นเสมือนตัวหล่อลื่นหรือกลไกในการทำงานในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โทมัสสุดา เล็กอุดร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เช่นเดียวกับงานวิจัยของอำภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายได้ และผลงานวิจัยของวาสนา สระทองมอญ (2553) ได้ศึกษา ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

## ผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ อีกทั้งโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกให้ความสำคัญในเรื่องผลการปฏิบัติงานของพยาบาล เพราะการทำงานทางด้านสาธารณสุขเป็นงานที่ทำภายใต้ความกดดันสูง อันเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ทำให้ทางโรงพยาบาลเน้นเรื่องของผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ จึงมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของพยาบาลไว้ค่อนข้างชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถทั้งเรื่องเทคนิคในการพยาบาลผู้ป่วย การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการสอนงานให้กับเพื่อนพยาบาล และมีความสามารถนำความรู้เรื่องการวิจัยมาใช้ในงานพยาบาลได้ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทางที่ดี นอกจากนี้โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกกำลังเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่มาตรฐานการประเมินและการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditations :HA) ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวจะดูจากผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ทั้งด้านการให้บริการ การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล การประเมินตนเอง และการพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรและโรงพยาบาล(สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกมีความตื่นตัวต่อการปฏิบัติงานของตน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงตามด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ คำวนศักดิ์ (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า มีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ โสมสุดา เล็กอุดร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก เช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการศึกษาวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

โดยสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลต้องมีโอกาส แนวทาง และมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลมีแนวทางเดียวกัน ไม่ว่าพยาบาลจะมีอายุเท่าไรแต่การปฏิบัติงานก็ใช้มาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นจึงพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) ที่ได้ศึกษา การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่จิง) พบว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ หุตทัย จันทรโศภ (2550) ที่ได้ศึกษาทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด พบว่า พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพยาบาลมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด หม้าย หย่าร้าง หรือ สมรสแล้วพยาบาลก็ต้องใช้ความรู้และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงตามกรอบและเกณฑ์ของงานพยาบาลที่กำหนดไว้เหมือนกัน หากพยาบาลขาดความรับผิดชอบในงานก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานพยาบาลได้ดี จึงทำให้สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีรพล ผดุงฤกษ์ (2547) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการ

ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ หฤทัย จันทรโศภ (2550) ที่ได้ศึกษา ทักษะและความคิดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากความรู้พื้นฐานที่สำคัญทางการพยาบาลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานพยาบาลเป็นประจำ เป็นความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทางการพยาบาลในสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองโดยสภาการพยาบาล ส่วนการเรียนในระดับปริญญาโทจะเป็นการเรียนหลักสูตรเฉพาะทาง เช่น หลักสูตรพยาบาลเฉพาะทางด้านการดูแลผู้ป่วยโรคไต ด้านการดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน เป็นต้น หรือเป็นหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารงานพยาบาล ดังนั้นไม่ว่าพยาบาลวิชาชีพจะสำเร็จการศึกษาในระดับใดก็จะมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัตนาวดี นนท์ปฏิมากุล (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น: กรณีศึกษา บริษัทหนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากในการทำงานพยาบาลนั้น ก่อนที่จะมาปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลทุกคนต้องผ่านการเป็นนักศึกษาพยาบาลที่ต้องมีการฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานที่จริงจากหลายแผนกเป็นเวลา 3 ปี พยาบาลทุกคนจึงมีการสะสมประสบการณ์ทำงานและเรียนรู้งานก่อนการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ และไม่ว่าพยาบาลจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากหรือน้อย พยาบาลก็ต้อง

ปฏิบัติตามระเบียบและเกณฑ์การทำงานของพยาบาลที่กำหนดขึ้นไว้อย่างชัดเจนเหมือนกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทระประภาพ (2547) ที่ได้ศึกษา การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่จิง) พบว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อุไรพร จันทะอุมเม้า (2547) ที่ได้ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพระดับปฏิบัติการที่สถาบันโรคทรวงอก พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ งานวิจัยของ หฤทัย จันทร์โสภา (2550) ที่ได้ศึกษา ทักษะและทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด พบว่า พยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติเช่นกัน

## สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .317$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความไว้วางใจในองค์กรสูง พยาบาลจะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพทุกคนมีความเชื่อมั่นต่อ องค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้คนได้รับใน สิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ตาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997: 204-210) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรยังมี บทบาทที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในองค์กรซึ่งเป็นแรงขับให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและ ยอมรับการตัดสินใจของกลุ่ม ซึ่งจากการศึกษาของผู้สนใจในหลายแห่ง พบว่า ความไว้วางใจของ บุคคลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดผลตามมาของคุณภาพในงานให้ประสบผลสำเร็จ สูง (Kanter, 1977) ดังนั้นในองค์กรต่างๆจึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นต่อไปใน องค์กร โดยหากวิถีในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นจะทำให้การทำงานในหน่วยงานง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการควบคุมตรวจสอบแล้วยังส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่

องค์การกำหนด ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การและมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ McAllister (1993) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การระหว่างบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานกับการวิเคราะห์เหตุผลความไว้วางใจ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางและพยาบาลวิชาชีพ พบว่า บทบาทของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการจัดการองค์การทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Lin (1999) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลกับเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กับความไว้วางใจทั่วไปในองค์การและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ธุรกิจขนาดเล็กในไอร์แลนด์ จากกลุ่มตัวอย่างโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก พบว่า ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความไว้วางใจในองค์การด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์การด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .320$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความไว้วางใจในองค์การด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การสูง พยาบาลจะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย อาจเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับโรงพยาบาล พยาบาล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม อีกทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลกลับมาพัฒนา ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้ความไว้วางใจในองค์การด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าความไว้วางใจในองค์การทำให้คนเกิดความเชื่อมั่นในองค์การก่อให้เกิดผลสำเร็จขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อต้องการให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกับองค์การ นอกจากนี้การมีเป้าหมายที่ชัดเจนยังช่วยให้บุคลากรยอมรับในเป้าหมาย และค้นหาวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายเพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จตามที่องค์การคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee *et al.* (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและผลการปฏิบัติงานในองค์การของ

รัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .242$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามสูง พยาบาลจะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย อาจเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์กรสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม อีกทั้งโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกเป็นโรงพยาบาลของรัฐจึงทำให้มีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ทำให้พยาบาลยิ่งมีความเชื่อมั่นในตัวโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น จึงทำให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์กรเปิดเผยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และการให้บุคลากรสามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้อย่างอิสระ กล่าวที่จะเผชิญหน้าในการจัดการกับปัญหาต่างๆ และเห็นว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ning Li *et al.* (2007) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .302$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันสูง พยาบาลจะมีผล

การปฏิบัติงานสูงด้วย เนื่องจากการที่โรงพยาบาลมีความจริงจังในการทำให้พยาบาลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น อีกทั้งการสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ จึงทำให้พยาบาลเกิดความเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ความไว้วางใจในองค์การด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์การมีความมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ หากได้รับแรงจูงใจ และการสนับสนุนสิ่งจำเป็นต่างๆ เช่น ให้ความเชื่อถือ และการนับถือให้เกียรติ เห็นคุณค่าของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ สิ่งเหล่านี้ที่องค์การมีต่อบุคลากรจะทำให้บุคลากรไว้วางใจในองค์การและทำให้ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาร์ยัคานวนศักดิ์ (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์การ กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ พบว่า ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 3** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .616$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง พยาบาลจะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย อาจเนื่องมาจากบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพมีลักษณะการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องและช่วยเหลือผู้คนหลากหลาย ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนพยาบาล แพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆภายในโรงพยาบาล เป็นต้น และงานส่วนใหญ่ต้องมีการทำงานร่วมกัน จึงต้องมีความเสียสละทั้งเวลาส่วนตัวที่บางครั้งต้องทำงานเกินเวลางาน หรือการรับผิดชอบงานแทนเพื่อนพยาบาลที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ อีกทั้งการช่วยเหลือเป็นหูเป็นตาดูแลความเรียบร้อยของโรงพยาบาล เช่น การปิดไฟทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน การช่วยสังเกตบุคคลที่ไม่น่าไว้วางใจภายในโรงพยาบาล เป็นต้น หน้าที่เหล่านี้ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าพยาบาลต้องทำ แต่เป็นสิ่งที่พยาบาลปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของSpector (2006) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือไปจากความต้องการในงานอย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์แก่องค์กรที่ผู้ปฏิบัตินั้นปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจ ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อการทำงานตามมา (Organ 1988: 547-557) จากการศึกษางานวิจัยของ Karambeyya เรื่อง (1989 cited in Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie, 1997) ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม เป็นพนักงานในส่วนสำนักงานและพนักงานมืออาชีพจากองค์กร 12 แห่ง พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับผลการปฏิบัติงานสูงจะมีการแสดงระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัยของ สมประสงค์ เรือนไทย (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์กรการสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .341$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพยาบาล มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน อีกทั้งงานพยาบาลเป็นงานที่มีภาระหนัก มีความรับผิดชอบที่สูง การช่วยเหลือกันในการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือสูงก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของPodsakoff *et al.* (1997) ได้ทำการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้าน ปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกระดาษในเขต ตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความ ช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ ผลงานวิจัยของ สุชาดา สีสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมคำนึงถึง ผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัด นครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .402$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสูง จะมีผล การปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานของพยาบาลต้องทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคล หลากหลายทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนพยาบาล แพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆภายในโรงพยาบาล การ คำนึงถึงผู้อื่นจึงมีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่จะ เกิดขึ้นในงาน เช่น การรองรับอารมณ์ความกดดันจากผู้ป่วยที่เกิดจากการไม่สบายทางกายและทำ ให้จิตใจไม่สบายด้วยอาจมีการแสดงออกต่อพยาบาลอย่างไม่เหมาะสม พยาบาลจึงต้องสามารถ ควบคุมอารมณ์นั้นได้โดยการเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยว่าสิ่งที่ผู้ป่วยแสดงออกมาเป็นผลมาจาก อาการป่วย เป็นต้น ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นสูง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูง ตามด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988: 547-557) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงบุคคลอื่นเป็นการเคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัย กันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของ ผู้ร่วมงานได้ สมาชิกจึงให้ความเอาใจใส่ความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่น เช่นเดียวกับ ผลงานวิจัยของ เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อ

องค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัยของ นิสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .319$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาลไม่บ่นหรือเรียกร้องในสิ่งเล็กน้อย มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และปัญหาในการทำงาน เช่น การที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนพยาบาลอาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้ แต่ก็สามารถควบคุมอารมณ์และใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาให้ผ่านไป รวมถึงการมองข้อที่ดีของเพื่อนพยาบาลแม้จะเป็นคนที่ไม่ชอบก็ตาม เพื่อช่วยให้การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Podsakoff *et al.* (1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกระดาษในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ สุชาติ สิววรรณ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .378$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่สูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่พยาบาลยอมรับในกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลาในการเข้าทำงาน ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติของโรงพยาบาล เช่น การปิดไฟและน้ำเมื่อไม่ได้ใช้ หรือการช่วยเหลือเป็นหูเป็นตาเรื่องความปลอดภัยในโรงพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ ซึ่งจากการที่พยาบาลมีพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการรับผิดชอบในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดจึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาดา สีสวรรณ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ โสมสุดา เล็กอุตร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .551$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกจะส่งเสริมให้

พยาบาลได้มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น ซึ่งการที่พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกถึงความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และสนใจความเคลื่อนไหวขององค์กร จึงทำให้พยาบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โสมสุดา เล็กอุคร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ นิสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.6 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .551$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเองสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลในจังหวัดนครนายกมีความตื่นตัวในเรื่องของการพัฒนาตนเอง เนื่องจากการพัฒนาตนเองเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลสนใจใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยการพยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ ได้แก่ การศึกษาต่อเพิ่มเติมในหลักสูตรเฉพาะด้านทางการพยาบาล เช่น หลักสูตรการดูแลผู้ป่วยใกล้ตาย หลักสูตรการพยาบาลผู้สูงอายุ หลักสูตรการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อได้รับคำสั่งให้เข้าอบรมจากทางโรงพยาบาล พยาบาลก็เข้าร่วมอบรมด้วยความเต็มใจ อีกทั้งขณะนี้โรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกกำลังอยู่ระหว่างการเข้าร่วมการขอรับการประเมินและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditations :HA) ซึ่งเป็นการประเมินจากมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล โดยพยาบาลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้โรงพยาบาลมีคุณภาพที่ดี เพราะพยาบาลมีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้ป่วยและผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลซึ่งเป็นส่วนที่

สำคัญของการประเมินการยอมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ จึงทำให้โรงพยาบาลและพยาบาลเองมีความสนใจในเรื่องการพัฒนาทักษะที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลสูงขึ้นตาม สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ *et al.* (2006) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเอง เป็น การที่บุคคลสนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Podsakoff *et al.* (2000 cited in Organ *et al.*, 2006) ที่ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ องค์กรประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตั้งแต่ปี 1983-1999 เพื่อให้มีความ สมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จะช่วยทำให้เกิดผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล จึงพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกพฤติกรรมหนึ่งที่มีส่วนช่วยทำให้บุคคลเกิดผลการ ปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้นั้นก็คือ พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัด นครนายก

ผู้วิจัยได้นำตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรมาร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน พบว่า มีเพียงตัวแปรพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมด้าน พัฒนาตนเอง พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และ พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือที่สามารถร่วมกัน พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายกได้ร้อยละ 40.6 ( $R^2_{Adj} = .406$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .644 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยพบว่า พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมพัฒนาตนเอง สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุด อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง สนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อ นำมาใช้ในงานของตน และรองลงมา คือ พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม คำนึงถึงผู้อื่นก็สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ อาจเนื่องมาจากงาน ในด้านการพยาบาล เป็นงานที่ต้องทำร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลากหลาย การคำนึงถึงผู้อื่นจึงเป็นเรื่อง

ที่สำคัญมากในงานพยาบาล ซึ่งจะช่วยป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและที่สำคัญทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือก็สามารถพยากรณ์ผลการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้เช่นกัน อาจเนื่องมาจาก พฤติกรรมทำให้ความร่วมมือเป็น พฤติกรรมที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและทำกิจกรรมต่างๆภายใน โรงพยาบาล ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา พฤติกรรมต่างๆเหล่านี้ทั้งพฤติกรรมพัฒนาตนเอง พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่หากมีสูงมาก เท่าไหร่ก็จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสูงมากขึ้นตามเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เมธิ ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่ง หนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 35.24 เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ โสมสุดา เล็กอุดร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของ พยาบาล โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกัน พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3 สรุปได้ว่า ถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมพัฒนาตนเอง พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม ทำให้ความร่วมมือ ก็จะส่งผลให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อระดับความไว้วางใจในองค์กร ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถรวมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์ จำนวน 205 คน ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 51) จากนั้นจึงสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล ต่อจากนั้นได้ทำการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลากรายชื่อพยาบาลในแต่ละโรงพยาบาลแบบไม่ใส่คืนเพื่อให้ได้ชื่อกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง จากข้อจำกัดในเรื่องของงานพยาบาลที่มีการเข้าเวรทำงานในช่วงเวลากลางคืน และบางแผนกของงานพยาบาลที่ห้ามไม่ให้บุคคลภายนอกเข้า ผู้วิจัยจึงให้เจ้าหน้าที่กลุ่มการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลเป็นผู้แจกแบบสอบถามตามรายชื่อที่สุ่มได้ให้กับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงาน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Shaw (1997) โดยแบ่งความไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก คณาภรณ์ เกียรติมั่งมี(2550) และ โสมสุดา เล็กอุคร(2547) โดยแบ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมพัฒนาตนเอง

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างตามแนวคิดของ จินตนา ยูนิพันธุ์ (2542)

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวม ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-46 ปี มีสถานภาพการสมรสเป็นสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 14-26 ปี

2. พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และในรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาก และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน

3. การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายก พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม และใน

แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .317, .320, .242$  และ  $.302$  ตามลำดับ)

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .616, .341, .402, .319, .378, .551$  และ  $.563$  ตามลำดับ)

6. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมพัฒนาตนเอง พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 40.6 ( $R^2 \text{ Adj} = .406$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ  $.644$

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร โดยรวม และแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกัน และกันอยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นโรงพยาบาลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความไว้วางใจในองค์กรให้คงอยู่ต่อไปโดยมีแนวทาง ดังนี้

1.1 สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงพยาบาลกับพยาบาล โดยการปฏิบัติต่อพยาบาลอย่างเปิดเผย เช่น ให้ข้อมูลที่เป็นจริงกับพยาบาลเมื่อโรงพยาบาลประสบกับปัญหาหรือมีแผนการดำเนินงานใหม่ทั้งจากส่วนกลางคือกระทรวงสาธารณสุขหรือจากผู้บริหาร

ของโรงพยาบาล ควรมีการสื่อสารให้พยาบาลได้รับทราบข้อเท็จจริงต่างๆอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง มีเกณฑ์การประเมินผลที่เปิดเผยและยุติธรรม ซึ่งจะทำให้พยาบาลมีความไว้วางใจในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

1.2 โรงพยาบาลควรให้การดูแลเอาใจใส่ เอื้ออาทร มีความเสมอต้นเสมอปลาย และทำตามสิ่งที่ให้ไว้กับพยาบาล เช่น การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานพร้อมทั้งรับฟังวิธีการแก้ปัญหา นอกจากนี้เรื่องงานรวมถึงเรื่องส่วนตัวของพยาบาลก็ควรดูแลเอาใจใส่ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน เช่น เหตุผลการขาดงาน การมาสาย ซึ่งการที่โรงพยาบาลปฏิบัติต่อพยาบาลอย่างดีจะทำให้พยาบาลเกิดความไว้วางใจในองค์กรจะช่วยให้ระดับความไว้วางใจในองค์กรสูงขึ้นตาม

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม และแต่ละด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและรักษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้อยู่ในระดับสูงต่อไป และสนับสนุนให้มีเพิ่มมากขึ้นตามแนวทางดังนี้

2.1 โรงพยาบาลควรประกาศยกย่องหรือให้รางวัลแก่พยาบาล ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับพยาบาลหรือนุคลากรของโรงพยาบาล อีกทั้งสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพยาบาลที่มีพฤติกรรมที่ดีเพื่อที่จะรักษาและปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้คงอยู่ต่อไป

2.2 ปรับปรุงนโยบายภายในของโรงพยาบาลให้เห็นถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการนำเอาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลและบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อที่จะช่วยเป็นอีกแนวทางที่จะส่งเสริมให้พยาบาลและบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกร พัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลจังหวัดนครนายกได้ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลจะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านนี้ เพราะจะช่วยให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต โดยมีแนวทาง ดังนี้

3.1 พฤติกรรมที่โรงพยาบาลควรให้การสนับสนุนมากที่สุด คือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง โดยการสนับสนุนสิ่งต่างๆที่ช่วยให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองและเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง เช่น การสนับสนุนให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองโดยการหาหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆที่มีประโยชน์ต่องานพยาบาลเพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้เฉพาะทางในสาขาวิชาชีพพยาบาลและเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรสาขาพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต หลักสูตรการพยาบาลผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับยาเคมีบำบัด หลักสูตรสาขาทางการพยาบาลมารดาและทารก เป็นต้น นอกจากนี้อาจมีการจัดทำคู่มือความรู้ทางงานพยาบาลและการใช้ชีวิตในวิชาชีพพยาบาลให้พยาบาลได้อ่านเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์โดยต้องทำรูปเล่มให้มีความน่าสนใจอาจไม่ต้องมุ่งในเรื่องวิชาการมากแต่เน้นให้อ่านเพื่อการผ่อนคลาย สอดแทรกเนื้อหาสาระ เช่น การจัดทำคู่มือการทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพกับงานพยาบาลในจังหวัดนครนายก การดูแลสุขภาพให้มีความสุขในวิชาชีพพยาบาลได้อย่างไร เป็นต้น และเมื่อพยาบาลเสนอแนะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง โรงพยาบาลควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมนำสิ่งที่พยาบาลเสนอมาพิจารณาต่อไป เพื่อที่จะทำให้พยาบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

3.2 โรงพยาบาลควรให้การส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น โดยผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเน้นย้ำให้พยาบาลเห็นความสำคัญของการเคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งหากปฏิบัติได้จะสามารถป้องกันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น การให้พยาบาลได้พบปะสังสรรค์ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อ ได้เรียนรู้นิสัยของเพื่อนพยาบาล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันถึงผลเสียที่เกิดจากการที่ต่างคนต่างอยู่ไม่คำนึงถึงผู้อื่น

3.3 โรงพยาบาลควรให้การส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ โดยการให้พยาบาลได้มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมต่างๆของ

โรงพยาบาลเพื่อให้พยาบาลเกิดความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้การให้พยาบาลได้มีส่วนร่วมกันคิดวิธีการพัฒนาโรงพยาบาลให้ดีขึ้นสามารถช่วยทำให้พฤติกรรมทำให้ความร่วมมือเกิดขึ้นได้ด้วย

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมกับพยาบาลเทคนิค และหัวหน้าพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าแตกต่างกันหรือไม่
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น สำหรับผู้ที่สนใจควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นต้น หรือศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากงานทางด้านสาธารณสุข เช่น หน่วยงานทางการศึกษา หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง การประปา ธนาคารต่างๆ กระทรวง กรมต่างๆ และบริษัทเอกชนอื่นๆ ที่มีความสนใจในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน หรือสนใจที่จะศึกษาหาระดับความไว้วางใจในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม การทำงานเป็นทีม ความสุขในการทำงาน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการตัดสินใจ เป็นต้น

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- จินตนา ยูนิพันธุ์. 2542. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2531. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- จันทร์หา จุลเสวก. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงภาวะผู้นำของหัวหน้าการพยาบาล การออกแบบองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ กับความไว้วางใจในองค์การตามแนวคิดของชอว์โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณาภรณ์ เกียรติมั่งมี. 2550. การพัฒนามาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมอาจารย์. 2540. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ชูชัย สมितिไกร. 2550. การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2528. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คลศศิริ จิตต์ตรง. 2548. บรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงเดือน จันทร์เจริญ. 2553. เอกสารประกอบการสอน วิชา HU 301 หลักการการพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทัศนาศา บัญทอง. 2542. “วิสัยทัศน์การพยาบาลไทยปี 2020.” วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ด้านสุขภาพ 1(2): 94-103.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7.  
กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.อินเตอร์ พริ้นท์.

ธีรพล ผดุงฤกษ์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการ  
ปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤมล สุนทรเทศ. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความ  
ไว้วางใจในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกองทัพบก. วิทยานิพนธ์  
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็น  
สมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญส่ง หาญพานิช. 2546. การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย.  
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเวศ มหารัตน์สกุล. 2545. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4.  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2551. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือข่ายบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุดา รักไทย และ วีรวิฑูร มาฆะศิริานนท์. 2545. การบริหารผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุคส์. แปลจาก R. Bacal. **Performance Management**. The McGraw-Hill Companies, Inc.

รัตนาวดี นนทปฎิมากุล. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น: กรณีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วาสนา สระทองมอญ. 2553. ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา โรงงานฆ่าแหละไก่สดแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. 2543. จะเข้าสู่ HA ได้อย่างไร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โฮลิสติก.

ศญาญู ชีระวิชิตระกุล. 2547. “การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน”. วารสารศึกษาศาสตร์ 16 (1): 15-27.

สมประสงค์ เรือนไทย. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์การสื่อสาร เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาดา สีสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอ่งโกล-ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.

โสมสุดา เล็กอุดร. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- หฤทัย จันทร์โสภา. 2550. **ทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรสา จุฑาทรรณากุล. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมดิสสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. 2545. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาคมนักส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- อารีย์ คำวนศักดิ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการดำเนินงานของกลุ่มงานพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ. 2547. **การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์(วัดไร่ขิง).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไรพร จันทะอุ่มเม้า. 2547. **การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่สถาบันโรคทรวงอก.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำภาภรณ์ ชมเชี่ยวชาญ. 2552. **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัคริยา ร่วมวงศ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bovee, C. L., *et al.* 1993. **Management**. New York: McGraw-Hill.

Casio, W. F. 1978. **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits**. New York: Prentice Hall.

Courtney, S. L. 1998. "Impact of Trust on Employee Perceptions of Organizational and Leader Effectiveness." **Dissertation Abstracts International** (Online).  
www.emeraldinsight.com, November 15, 2009.

Dubrin, A. J. 1990. **Effective Business Psychology**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.

Ford, D. P. 2003. "Trust and Knowledge Management: The Seeds of Success Queen's" (Online). www.business.queensu.ca/kbe, June 9, 2009.

Greenberg, J. and R. A. Baron. 2003. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.

\_\_\_\_\_. 2008. **Behavior in Organizations**. 9th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Jahangir, N., M. M. Akbar, and M. Haq. 2004. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." **BRAC University Journal** 1 (2): 75-85.

Kanter, R. 1993. **Men and Women of the Corporation**. New York: Basic Book.

- Katz, D. and R. L. Kahn. 2008. **The Social Psychology of Organizations.** (Online).  
[http://www.amazon.com/Social-Psychology-Organizations-Daniel-Katz/dp/0471023558/ref=cm\\_cr\\_pr\\_product\\_top](http://www.amazon.com/Social-Psychology-Organizations-Daniel-Katz/dp/0471023558/ref=cm_cr_pr_product_top), November 30, 2009.
- Lee, D., I. Jaejin, and C. Taejun. 2009. **Organizational Trust and Performance in Government Organization: Mediating Role of Organization Citizenship Behavior.**  
 Paper Presented at The Annual Meeting of Midwest Political Science Association 67th Annual national Conference. (Online). [www.allacademic.com/meta/p360960\\_index.html](http://www.allacademic.com/meta/p360960_index.html), September 9, 2009.
- Lewicki, R. F. 1996. Organization Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In R.M. Kramer and T.R. Tyler. **Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research**, 261-287.
- Lin, G. 1999. **The Influence of Owner Manager General Trust in Organizational Structure and Performance: A Study of SMEs in Ireland.** (Online).  
[www.74.125.155.132/scholar?q=cache:fWKAAGCNjYJ:scholar.google.com/+The+Influence+of+owner-manager+general+trust+on+organizational&hl=th&as\\_sdt=2000](http://www.74.125.155.132/scholar?q=cache:fWKAAGCNjYJ:scholar.google.com/+The+Influence+of+owner-manager+general+trust+on+organizational&hl=th&as_sdt=2000), November 30, 2009.
- Luhmann, N. 1979. **Trust and Power.** Chichester: John Wiley & Sons.
- Marshall, E. M. 2000. **Building Trust at the Speed of Change: The Power of the Relationship-base Corperation.** New York: McGraw -Hall.
- Mc Allister, D. J. 1993. **Interpersonal Trust, Citizenship Behavior and Performance: a Relational Analysis (Trust).** (Online). [www.thalils.uni.net.th/doa/detail.nsp](http://www.thalils.uni.net.th/doa/detail.nsp), November 30, 2009.

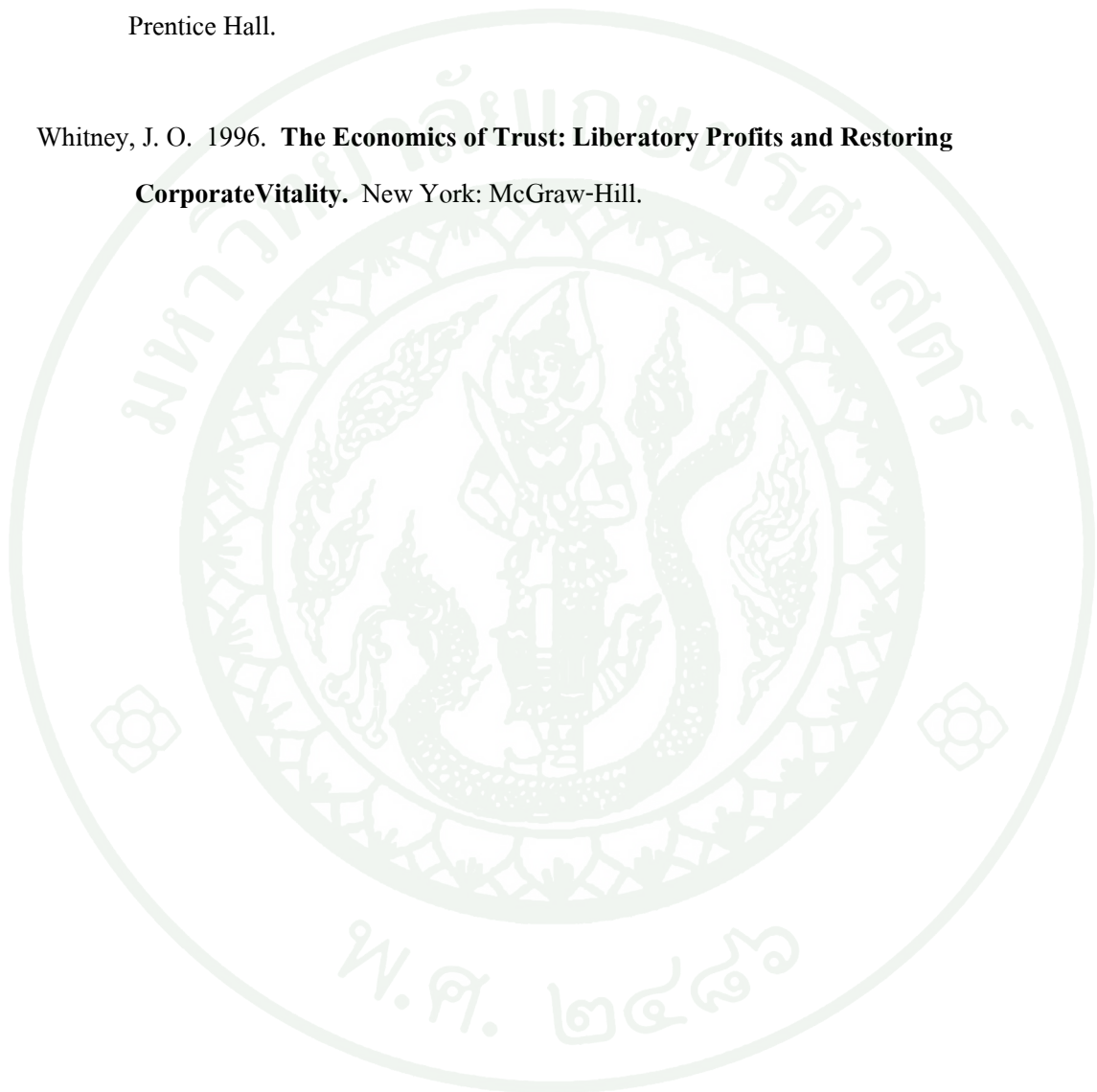
- \_\_\_\_\_. 1995. "Affect and Cognition-based Trust as Foundation for Interpersonal Cooperation in Organizations." **Academy of Management Journal** 38: 24-59.
- Mishra, A. K. 1996. Organization Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In R.M. Kramer and T.R. Tyler, **Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research** 261-287.
- Muchinsky, P. M. 2003. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. Australia: Wadsworth Thomson Learning.
- Murphy, K. R. and Cleveland, J. N. 1991. **Performance Appraisal: An Organizational Perspective**. Boston: Allyn and Bacon.
- Newstrom, J. W. 2002. **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. 11th ed. New York: McGraw-Hill.
- Ning, Li, Y. Jin, and J. Mingxuan. 2007. "How Does Organizational Trust Benefit Work Performance?." **Journal Frontiers of Business Research in China** 1(4): 622-637.
- Organ, D. W. 1988. "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis." **Journal of Management** 14 (4): 547-557.
- Organ, D. W., P. M. Podsakoff, and S. B. MacKenzie. 2006. **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature Antecedents and Consequences**. California: Sage.
- Peters, T. 1987. **Thriving on Chaos: Handbook for Management Revolution**. New York: Harper Collins.
- Podsakoff, P. M., M. Aheameand, and S. B. Mackenzic. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Work Group Performance." **Journal of Applied Psychology** 82 (2): 262-270.

- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, B. Paine, and D. Bachrach. 2000. "Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research." **Journal of Management** 26 (3): 513-563.
- Reynolds, L. 1997. **The Trust Effect: Creating the High Trust, High Performance Organization**. London: Nicholas Brealey.
- Robbins, S. P. 2005. **Essentials of Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- \_\_\_\_\_. 2007. **Organizational Behavior**. 12th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. and T. A. Judge. 2005. **Organization Behavior**. 12th ed. New Jersey: Pearson Education Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. 2000. **Managing Today**. London: Prentice Hall.
- Schmitt, N. and D. Chan. 1998. **Personnel Selection**. London: SAGE Publication.
- Schnake, M. and M. P. Dumler. 1997. "Organizational Citizenship Behavior: The Impact of Rewards and Reward Practice." **Journal of Managerial Issues** (9): 216-229.
- Shaw, R. B. 1997. **Trust in the Balance Building Successful Organizations on Results Integrity and Concern**. California: Jossey-Bass.
- Smith, C. A., D. W. Organ, and J. R. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent." **Journal of Applied Psychology** 68 (4): 653-663.
- Spector, P. E. 2006. **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. 4th ed. New York: John Wiley.

Sweeney, P. D. and D. B. Mafarlin. 2002. **Organization Behavior: Solutions for Management.** New York: McGraw-Hill.

Wayne, M. R. and R. M Noe. 1999. **Human Resources Management.** 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Whitney, J. O. 1996. **The Economics of Trust: Liberatory Profits and Restoring Corporate Vitality.** New York: McGraw-Hill.





ภาคผนวก







ภาคผนวก ข  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก” ตามที่ผู้วิจัยได้ทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาคปกติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### ผู้ตอบแบบสอบถามนี้

พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์

#### การตอบแบบสอบถาม

ขอความกรุณาตอบคำถามทุกส่วนและทุกข้อ ไม่มีคำตอบใดที่ถูกหรือผิด ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลและความถูกต้องของผลการศึกษาวิจัย และคำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ จะไม่มีข้อมูลใดที่อาจแสดงถึงชื่อ หรือสถานภาพของท่าน ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์เป็นผลรวมเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ และจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนาองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวชมนาด ฉางวัง

(ผู้วิจัย)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ.....ปี.....เดือน
2. สถานภาพสมรส  โสด  สมรส  หย่าร้าง  หม้าย
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่นๆ.....
4. ประสบการณ์ทำงาน.....ปี.....เดือน

## ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงช่องเดียวตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ท่านเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลของท่าน... มีรูปแบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ					
2	ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ					
3	ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ					
4	มีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน					
5	กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่เหมาะสม					
6	มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม					
7	มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง					
8	เปิดเผยการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง โปร่งใส					
9	นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของท่านนำมาใช้พัฒนาระบบงาน					
10	นำผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านมาใช้ วางแผนพัฒนาบุคลากร					
11	มีแผนการดำเนินงานในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ ที่ตั้งไว้					
12	กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
13	เปิดเผยข้อมูลให้ท่านทราบตามความเป็นจริง					
14	แจ้งข้อเท็จจริงต่างๆให้ท่านทราบเมื่อโรงพยาบาล ประสบปัญหา					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
15	ท่านเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลของท่าน... ให้ข้อมูลต่างๆของโรงพยาบาลที่เป็นจริงกับท่าน					
16	สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับโรงพยาบาล ได้					
17	ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
18	มีความยุติธรรมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นใน โรงพยาบาล					
19	ทำให้ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ โรงพยาบาล					
20	ทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล					
21	ให้ความนับถือท่าน					
22	ให้เกียรติท่าน					
23	มั่นใจในความสามารถของท่าน					
24	เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นทุกครั้ง เมื่อมีโอกา					
25	สนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการ ทำงาน					
26	ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากท่าน					
27	มีระบบสวัสดิการที่ดี (นอกเหนือจากสวัสดิการที่ ข้าราชการได้รับตามปกติ)					
28	จัดสวัสดิการให้ท่านได้อย่างเหมาะสม					
29	เห็นความสำคัญในเรื่องของสวัสดิการ					

### ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบเท่านั้น (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ทุก ครั้ง	เกือบ ทุก ครั้ง	เป็น บาง ครั้ง	แทบ ไม่ เคย	ไม่ เคย
1	ท่านช่วยเหลือเพื่อนพยายาลเมื่อเขามีงานล้นมือ					
2	ท่านหลีกเลี่ยงการทำงานนอกเวลา แม้จะเป็นงานเร่งด่วน					
3	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านจะช่วยเหลือเพื่อนพยายาลอย่างเต็มที่					
4	ท่านหาวิธีการป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดจากการปฏิบัติงานพยายาล					
5	ท่านเคารพสิทธิการทำงานของผู้อื่นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน					
6	ท่านระมัดระวังการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนพยายาล					
7	ท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนพยายาล					
8	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อเกิดการขัดแย้งกับเพื่อนพยายาล					
9	ท่านให้กำลังใจเพื่อนพยายาลเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
10	ท่านอดทนต่อความยากลำบาก เพื่อให้งานสำเร็จ					

ข้อ	ข้อความ	ทุก ครั้ง	เกือบ ทุก ครั้ง	เป็น บาง ครั้ง	แทบ ไม่ เคย	ไม่ เคย
11	ท่านมักบ่นเมื่อเจออุปสรรคในการทำงาน					
12	ท่านไม่เครียด แม้จะมีปัญหาในที่ทำงาน					
13	ท่านพยายามแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเองก่อนให้ คนอื่นช่วย					
14	ท่านคำนึงถึงข้อดีของเพื่อนพยาบาล แม้เขาจะ ปฏิบัติไม่ดีต่อท่าน					
15	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาลอย่าง เคร่งครัด					
16	ท่านตรงต่อเวลาในการเข้าทำงานทั้งตอนเช้าและ หลังพักกลางวัน					
17	เมื่อท่านจะหยุดงานท่านจะแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ ทราบล่วงหน้า					
18	ท่านใช้ทรัพยากรของโรงพยาบาลอย่างคุ้มค่า เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา					
19	ท่านทำงานที่ท่านรับผิดชอบจนเสร็จ แม้จะเลยเวลา พักหรือเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม					
20	ท่านเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของ โรงพยาบาล					
21	ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมของ โรงพยาบาล					
22	ท่านสนใจติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของ โรงพยาบาล					
23	เมื่อท่านอ่านพบข้อมูลใหม่ๆที่เป็นประโยชน์กับ โรงพยาบาลท่านจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาเสนอแนะ กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
24	ท่านรักษาทรัพย์สินของ โรงพยาบาลไม่ให้เกิดความ เสียหาย					

ข้อ	ข้อความ	ทุก ครั้ง	เกือบ ทุก ครั้ง	เป็น บาง ครั้ง	แทบ ไม่ เคย	ไม่ เคย
25	ท่านหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น					
26	ท่านเรียนรู้เทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการทำงาน					
27	ท่านตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
28	ท่านหาหลักสูตรการอบรมที่จะช่วยพัฒนาการทำงานของท่าน					

#### ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบเท่านั้น (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ทุก ครั้ง	เกือบ ทุก ครั้ง	เป็น บาง ครั้ง	แทบ ไม่ เคย	ไม่ เคย
1	ท่านทำการจำหน่ายผู้ป่วยได้ตรงกับอาการไข้					
2	ท่านนำเทคนิคในวิชาชีพพยาบาลมาใช้ในการดูแลผู้ป่วยทำให้อาการดีขึ้น					
3	ท่านสามารถบริหารเวลาทำงานได้อย่างดี					

ข้อ	ข้อความ	ทุก ครั้ง	เกือบ ทุก ครั้ง	เป็น บาง ครั้ง	แทบ ไม่ เคย	ไม่ เคย
4	ท่านใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5	ท่านสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านได้ดี					
6	ท่านสามารถพูดคุยกับญาติผู้ป่วยอย่างเป็นมิตร					
7	ท่านแสดงออกต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านด้วยความจริงใจ					
8	ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน					
9	ท่านเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล					
10	ท่านเคารพในสิทธิของผู้ป่วย					
11	ท่านให้คำแนะนำการดูแลตนเองแก่ผู้ป่วยและญาติได้อย่างถูกต้อง					
12	ท่านสามารถสอนงานให้กับพยาบาลจบใหม่ได้					
13	ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานพยาบาลได้					
14	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน					
15	ท่านอธิบายอาการผู้ป่วยต่อญาติโดยไม่กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของญาติผู้ป่วย					
16	ท่านสามารถส่งต่ออาการผู้ป่วยให้เพื่อนพยาบาลที่รับผู้ป่วยต่อจากท่านเข้าใจ					
17	ท่านประเมินผลการทำงานของตนเองเป็นประจำ					
18	ท่านประเมินผลการทำงานของผู้อื่นและนำมาปรับใช้กับตัวท่านเอง					

ข้อ	ข้อความ	ทุก ครั้ง	เกือบ ทุก ครั้ง	เป็น บาง ครั้ง	แทบ ไม่ เคย	ไม่ เคย
19	ท่านได้รวบรวมข้อมูลเพื่อหาสาเหตุของโรคก่อนวินิจฉัย					
20	ท่านวินิจฉัยโรคด้วยความรอบคอบก่อนตัดสินใจให้การพยาบาลผู้ป่วย					
21	ท่านได้ศึกษาวิจัยปัญหาผู้ป่วยและนำสิ่งที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานพยาบาล					
22	ท่านสามารถใช้หลักการวิจัยมาช่วยแก้ปัญหาในการดูแลผู้ป่วย					

(เมื่อท่านตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วกรุณาพับใส่ซองที่แนบเพื่อส่งคืนผู้วิจัย)  
ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้  
ชมนาด นางวัง ผู้วิจัย



ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม  
ความไว้วางใจในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.617
2	.377
3	.402
4	.572
5	.595
6	.715
7	.747
8	.725
9	.710
10	.634
11	.582
12	.641
13	.724
14	.697
15	.719
16	.731
17	.780
18	.712
19	.700
20	.676
21	.683
22	.606
23	.660
24	.601

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
25	.712
26	.695
27	.670
28	.640
29	.663

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .959

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม  
ความไว้วางใจในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร	
1	.649
2	.364
3	.462
4	.679
5	.693
6	.742
7	.768
8	.711
9	.701
10	.603

ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .894

## ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา	
11	.558
12	.645
13	.749
14	.697
15	.780
16	.745
17	.820
18	.737
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .9135	
ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน	
19	.631
20	.678
21	.737
22	.702
23	.739
24	.659
25	.707
26	.700
27	.707
28	.739
29	.709
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .921	

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดื่อกัการของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาล  
จังหวัดนครนายก

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.452
2	.485
3	.590
4	.430
5	.483
6	.531
7	.618
8	.471
9	.592
10	.593
11	.557
12	.451
13	.428
14	.593
15	.312
16	.639
17	.670
18	.272
19	.531
20	.549
21	.550
22	.228
23	.574
24	.436

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
25	.572
26	.578
27	.253
28	.312

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .959

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม  
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดื่อกัการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล  
จังหวัดนครนายก

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	.598
1	.655
2	.650
3	.382
4	
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .862	
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	.279
5	.234
6	.377
7	.542
8	.676
9	
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .770	

## ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	
10	.560
11	.747
12	.484
13	.524
14	.566
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .858	
ด้านความสำนึกในหน้าที่	
15	.497
16	.556
17	.633
18	.459
19	.504
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .785	
ด้านการให้ความร่วมมือ	
20	.646
21	.721
22	.664
23	.428
24	.383
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .786	

## ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านการพัฒนาตนเอง	
25	.735
26	.791
27	.754
28	.673
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .878	

ตารางผนวกที่ 5 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม  
ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.538
2	.641
3	.561
4	.624
5	.651
6	.653
7	.645
8	.642
9	.538
10	.539
11	.653
12	.549
13	.615
14	.675
15	.628

## ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

(n=30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
16	.708
17	.688
18	.632
19	.674
20	.686
21	.448
22	.493

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .934



ภาคผนวก ง  
กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

ตารางผนวกที่ 6 กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	160	113	500	217
15	14	170	118	550	226
20	19	180	123	600	234
25	24	190	127	650	242
30	28	200	132	700	248
35	32	210	136	750	254
40	36	220	140	800	260
45	40	230	144	850	265
50	44	240	148	900	269
55	48	250	152	950	274
60	52	260	155	1000	278
65	56	270	159	1100	285
70	59	280	162	1200	291
75	63	290	165	1300	297
80	66	300	169	1400	302
85	70	320	175	1500	306
90	73	340	181	1600	310
95	76	360	186	1700	313
100	80	380	191	1800	317
110	86	400	196	1900	320
120	92	420	201	2000	322
130	97	440	205	2200	327
140	103	460	210	2400	331
150	108	480	214	2600	335

ที่มา: ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2550)

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชมนาด ฉางวัง
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์-เกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถานที่ทำงาน	บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร

