

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
4. เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพยาบาล ของโรงพยาบาลสนามจันทร์ จำนวน 152 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 152 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาจำนวน 143 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมี 4 ส่วน คือ **ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อความถาม อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาล **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค **ส่วนที่ 3** แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร **ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences:SPSS) ในการคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสนามจันทร์ นอกจากนี้ยังได้เสนอสมการทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีผลการศึกษาดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีอายุงาน 0-5 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีสถานภาพโสด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเป็นพยาบาลประจำโรงพยาบาล สนามจันทร์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60

#### 2. การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลสนามจันทร์มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .43 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 มิติ อยู่ใน ระดับสูงเช่นกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสาเหตุและความ รับผิดชอบ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านความอดทน และด้านผลกระทบที่จะมาถึง โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.16, 4.11 และ 4.08 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .48, .47, .53 และ .56 ตามลำดับ

#### 3. การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลสนาม จันทร์มีความสามารถในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ค่าเฉลี่ย 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .39 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้าน

ความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.61, 3.53, 3.25 และ 3.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44, .57, .49, .52 และ .58 ตามลำดับ

#### 4. การวิเคราะห์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น และด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมกับองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13, 4.03, 3.92, 3.82 และ 3.78 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61, .51, .61, .58 และ .80 ตามลำดับ

#### 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ตามตารางที่ 5.1

## ตารางที่ 5.1

## ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .363, p < .01$ )
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.1</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .497, p < .01$ )
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .230, p < .01$ )
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.3</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .184, p < .05$ )
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.4</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .278, p < .01$ )
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.5</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .181, p < .05$ )
<b>สมมติฐานที่ 2</b> การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .405, p < .01$ )
<u>สมมติฐานย่อยที่ 2.1</u> การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .360, p < .01$ )

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

## ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ถึงผู้อื่น	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .325, p < .01$ )
สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .210, p < .05$ )
สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์มีส่วนร่วมขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .415, p < .01$ )
สมมติฐานย่อยที่ 2.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .175, p < .05$ )
<b>สมมติฐานที่ 3</b> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .404, p < .01$ )
สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .347, p < .01$ )
สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .370, p < .01$ )
สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน	<b>ปฏิเสธสมมติฐาน</b>

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

## ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาสังคม	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .362, p < .01$ )
สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = .393, p < .01$ )
สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้	ยอมรับสมมติฐาน (มีองค์ประกอบ 2 ตัวแปรที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับร้อยละ 20.0)

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลของโรงพยาบาลสนามจันทร์ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงว่าพยาบาลของโรงพยาบาลสนามจันทร์เป็นผู้ที่มีความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคอย่างสูง มีความอดทนและพยายามในการต่อสู้กับปัญหาโดยไม่ท้อถอยและล้มเลิก เพื่อให้สามารถทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของอรพินธ์ ตราโต (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ และการศึกษาของครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม เช่นเดียวกัน โดยการศึกษาข้างต้นต่างมีค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลเป็นผู้ที่ต้องแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายขององค์กรและมาตรฐานในการทำงานคือ การสนองความต้องการของผู้รับบริการเหล่านั้น ทำให้พยาบาลเหล่านั้นต้องมีความอดทนและใช้ความสามารถทุกอย่างเพื่อต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้พยาบาลของโรงพยาบาลสนามจันทร์ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง สำหรับด้านสาเหตุและความรับผิดชอบที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดนั้น อาจเป็นได้ว่าพยาบาลมุ่งมั่นในผลลัพธ์ จึงพยายามค้นหาว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นมีสาเหตุพื้นฐานมาจากสิ่งใด เพื่อให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด หากพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากตนเองก็พร้อมที่จะยอมรับผิดชอบในส่วนที่ตนเองเป็นผู้กระทำผิดจริง ซึ่งวิธีการคิดเช่นนี้ผลักดันให้พยาบาลกลุ่มนี้ไปสู่การแก้ไขปัญหา ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น รับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำไป โดยไม่ผลักความรับผิดชอบไปให้แก่ผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จาก ค่าเฉลี่ยข้อคำถามด้านสาเหตุและความรับผิดชอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อคำถามที่ว่า “คุณเห็นไฟทางเดินในซอยของคุณดับหลายดวง ในขณะที่คุณกำลังขับรถเข้าบ้าน ซึ่งมองดูแล้วมืดและเปลี่ยวมากคุณจะ....” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่า พยาบาลของโรงพยาบาลสนามจันทร์เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ พยายามที่แก้ปัญหาให้ลุล่วง แม้ว่าปัญหานั้นจะไม่ได้เกิดจากตนเอง แต่หากตนเองสามารถแก้ไขได้ก็จะพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นจึงพบว่าพยาบาล

ของโรงพยาบาลสนามจันทร์มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงสุด

## **2. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลของโรงพยาบาลสนามจันทร์ส่วนใหญ่มีความสามารถในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ราชู ชยสดมภ์ (2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากข้อคำถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า ข้อคำถามที่ว่า “มีโอกาสเพียงเล็กน้อยสำหรับคุณในการเลื่อนตำแหน่งในโรงพยาบาลแห่งนี้” และ “ถ้าสามารถจะจ้างคนที่มาทำงานแทนคุณได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่าโรงพยาบาลจะทำแน่นอน” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และ 2.75 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การที่พยาบาลรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจากพยาบาลเหล่านั้นเห็นว่าโรงพยาบาลหาบุคลากรอื่นมาทำงานแทนตนได้เสมอ และมีโอกาสน้อยที่จะสามารถได้รับการเลื่อนตำแหน่ง จึงทำให้รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว พบว่า กลุ่มพยาบาลที่มีอายุการทำงาน 0-5 ปี มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 6-10 ปี อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 0-5 ปีมีความคาดหวังจากองค์กรน้อยกว่าที่เขาได้รับ ขณะที่กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปีอาจคิดว่าพวกเขาทำงานมาพอสมควรองค์กรน่าจะตอบแทนพวกเขามากกว่าที่ได้รับ จึงทำให้พยาบาลกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 0-5 ปีมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่ากลุ่ม 6-10 ปี (ภาคผนวก จ)

## **3. ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลของโรงพยาบาลสนามจันทร์ส่วนใหญ่มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีด้านพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิผู้อื่น พยายามไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้การทำงานราบรื่น ก่อให้เกิด

ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี เกิดประโยชน์ต่อองค์การในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของน้ำอ้อย สท้านไผ่ (2547) ที่ได้ศึกษาทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลตำรวจ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เมื่อพิจารณาข้อคำถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามที่ว่า “มักเป็นผู้เริ่มหาเรื่องโต้เถียงกับผู้อื่น”, “ใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นทรัพย์สินของโรงพยาบาลอย่างระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 แสดงว่า พยาบาลเป็นผู้มีความละเอียด รอบคอบ คำนึงถึงผลประโยชน์ของโรงพยาบาลเป็นหลัก มีความประนีประนอม ต้องการให้งานดำเนินกรไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องทำเป็นทีมจึงทำให้พยาบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ไม่พยายามสร้างความขัดแย้งกับผู้อื่น จึงทำให้พบว่า พยาบาลรับรู้ว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับสูง

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมุติฐานย่อย พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .363 และสมมุติฐานย่อยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น ( $r = .497, p < .01$ ) ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ( $r = .230, p < .01$ ) ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ( $r = .184, p < .05$ ) ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมกับองค์การ ( $r = .278, p < .01$ ) และด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ( $r = .181, p < .05$ ) ดังนั้นผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และสมมุติฐานย่อยที่ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 และ 1.5 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จีรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) ( $r = .52, p < .05$ ) ผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจาก งานพยาบาลส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับภาวะที่ยากลำบาก ทั้งจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วย ต้องปฏิบัติงานในยามวิกาล มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ และถูกฟ้องร้องแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพเพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการ ซึ่งบ่อยครั้งที่งานแต่ละอย่างไม่ได้ระบุเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน และจากแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ที่ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง คือบุคคลที่จะได้รับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากได้ อีกทั้งยังสามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบ ตลอดจนความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีความยุ่งยากเกิดขึ้น ประกอบกับแนวความคิดที่ว่าบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคดีจะคิดว่าปัญหา มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก มิใช่ปัจจัยจากตัวบุคคล ซึ่งจะไม่ใช่โทษต่อปัจจัยหรือบุคคลอื่น เชื่อว่าปัญหาเป็นเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาและจะผ่านไป สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกฝน ทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความหวัง กำลังใจ มีความพยายามที่จะหาทางเอาชนะอุปสรรค (Welles, online, 2000) (อ้างถึงในนันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) ดังนั้น การที่พยาบาลจะสามารถปฏิบัติหน้าที่และรักษาไว้ซึ่งคุณภาพบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ที่มารับบริการที่หลากหลายได้นั้น ต้องอาศัยการมองเห็นสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและต้องมีความสามารถในการเผชิญและแก้ไขปัญหา โดยมีความพยายามและอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา และเป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กรในภาพรวมและในระยะยาวต่อไป ด้วยเหตุนี้จึงพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยมี ค่าสหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น, ด้านพฤติกรรม การมีส่วนร่วมกับองค์กร, ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ สาเหตุที่ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรคส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นเป็น อันดับแรกนั้น อาจเป็นเพราะการแสดงถึงความใส่ใจห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของบุคคลอื่นของ พยาบาล เป็นสิ่งที่สะท้อนทัศนคติเรื่องลักษณะทั่วไปของวิชาชีพพยาบาลที่มีความพร้อมที่จะ

บริการบุคคลอื่น และการรับรู้ถึงศักยภาพในการเผชิญกับปัญหาของตน จึงรับรู้ว่าคุณมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านที่มีค่าสูงที่สุด คือ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .506\*\* แสดงให้เห็นว่า พยาบาลที่มีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาจากตนเองเป็นปัจจัยแรกเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องพยายามแก้ไข ไม่ผลัดภาระความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น หรือแม้ว่าปัญหานั้นจะไม่ได้มีสาเหตุมาจากตนเองหรือเป็นความรับผิดชอบของตน แต่หากช่วยเหลือกันปัญหาจะสามารถคลี่คลายไปได้ และมีความพยายามที่จะยื่นหยัดต่อสู้เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข จะเป็นผู้ที่มักจะอาสาให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ในองค์การ ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ในทันทีที่เกิดปัญหาภายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วยหาวัสดุอุปกรณ์ที่เพื่อนร่วมงานไม่สามารถหามาได้เอง หรือให้ความช่วยเหลือแก่พยาบาลใหม่ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น

ขณะที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็นอันดับสุดท้ายนั้น เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.10) พบว่า มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .354\*\* แสดงให้เห็นว่ามีเพียงพยาบาลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านที่การวิเคราะห์และเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง โดยไม่โทษว่าเป็นความผิดของตนเท่านั้น จึงจะสามารถแยกแยะข้อเท็จจริง เห็นความสำคัญของนโยบายขององค์การ และพร้อมที่จะฝ่าฟันกับปัญหาที่ถูกบีบคั้นด้วยเวลา และมีการประหยักรักษาทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่น้อยที่สุด

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และสมมุติฐานย่อย พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .405\*\* และสมมุติฐานย่อยของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ( $r=.360, p<.01$ ) ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ( $r=.325, p<.01$ ) ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น ( $r=.210, p<.05$ ) ด้านพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์กร ( $r=.415, p<.01$ ) และด้านพฤติกรรมกรรมการความสำนึกในหน้าที่ ( $r=.175, p<.05$ ) ตามลำดับ ดังนั้นผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และสมมุติฐานย่อยที่ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 และ 1.5 ตามลำดับ สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ชอร์ และเวย์น (Shore and Wayne, 1993) เลไพนี อีเรซ และจอห์นสัน (LePine, Erez and Johnson, 2001) เวย์น และคณะ (Wayne et al., 2002) แซททูน เบนเนท และลิเดน (Settoon, Bennett, and Liden, 1996) Craig L. Pearce and Pamela A. Herbig (2004) เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) รชฎ ชยสดมภ์ (2550) และการศึกษาของจันทรพา ทัดภูธร (2543) ที่ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้าง และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผลเมื่องที่ดีขององค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผลเมื่องที่ดีขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายใต้ความสัมพันธ์ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ระหว่างพยาบาลกับองค์กร ในลักษณะเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่พยาบาลแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติที่พยาบาลได้รับมอบหมายจากองค์กร เป็นสิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจ และส่งผลดีต่อองค์กร อันมาจากทัศนคติที่ดีที่มีต่อโรงพยาบาล เพื่อเป็นการตอบสนองการสนับสนุนต่างๆ ที่ตนได้รับจากโรงพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการที่องค์การแสดงให้เห็นและรับรู้ถึงความใส่ใจห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของบุคคลไม่ว่าจะเป็นในระดับของนโยบาย หรือการบริหารจัดการที่สะท้อนไปสู่กลุ่มพยาบาล เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาของพยาบาล ส่งผลต่อทัศนคติและวิธีคิดของพยาบาลที่มีต่อองค์การ และผู้บริหารโรงพยาบาลด้วยกัน ซึ่งจากธรรมชาติของวิชาชีพพยาบาลมีความพร้อมที่จะบริการบุคคลอื่นอยู่แล้ว มีใจบริการ (Service Mind) ดังนั้นจึงสะท้อนออกมาทางพฤติกรรมว่ามีได้ทำเฉพาะในส่วนหน้าที่ของตนเท่านั้น อีกทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบังคับโดยสังคม ให้คิดหรือแสดงภาพลักษณ์ออกมาในลักษณะของภาพลักษณ์ที่ติดตัวพยาบาล เป็นกรอบของความเป็นตัวตน (Self Concept) ของพยาบาล จึงเสริมให้งานพยาบาลสะท้อนออกมาทางพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ถึงแม้ว่าจะเกิดการรับรู้จากองค์การว่าได้รับการสนับสนุนปานกลางก็ตาม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์การ, ด้านพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น, ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น, ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ การที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์การมากที่สุด เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า แม้พยาบาลส่วนใหญ่รับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์การในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ณ ปัจจุบันพยาบาลก็รับรู้ถึงความใส่ใจของโรงพยาบาลในระดับหนึ่งและรู้สึกดีต่อโรงพยาบาล และเนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นวิธีหนึ่งที่พนักงานตอบแทนความรู้สึกดี ๆ ที่ได้รับจากนายจ้างหรือองค์การ (Organ, 1990, quoted in Hui, Lee and Rousseau, 2004, p.314) พยาบาลจึงพยายามที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ที่โรงพยาบาลจัดขึ้น ให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ของโรงพยาบาล และช่วยรักษาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไว้ ทั้ง ๆ ที่พยาบาลรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์การปานกลาง จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์จากด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์การมากที่สุด

ผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่น้อยที่สุดนั้น เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นรายด้านกับพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พบว่า มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .231\*\* แสดงให้เห็นว่าพยาบาลที่รับรู้ว่ามีผู้บริหาร และหัวหน้าให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ตลอดจนมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย พยาบาลผู้นั้นจึงจะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ ชยันทำงาน ตรงต่อเวลา และการประหยัดรักษาทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้น ขณะเดียวกันหากโรงพยาบาลต้องการให้พยาบาลมีการแสดงพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ผู้บริหารและหัวหน้าพยาบาลควรเพิ่มการรับรู้ด้านการสนับสนุน การให้คำแนะนำ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัยแก่พยาบาลกลุ่มนี้ ซึ่งอาจจะช่วยเพิ่มพฤติกรรมการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้น

**สมมติฐานที่ 3** ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสมมุติฐานย่อย พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .404\*\* และสมมุติฐานย่อยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้านสี่ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ( $r=.347, p<.01$ ), ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ( $r=.370, p<.01$ ), ด้านจิตวิทยาสังคม ( $r=.362, p<.01$ ), และด้านการปฏิบัติงาน ( $r=.393, p<.01$ ), ตามลำดับ ดังนั้นผลการวิจัยจึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 และสมมุติฐานย่อยที่ 3.1, 3.2, 3.4 และ 3.5 ตามลำดับ ยกเว้นสมมุติฐานย่อยที่ 3.3 ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมุติฐานย่อยที่ 3.3

ในขณะเดียวกันพบว่าความเครียดเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนั้น เมื่อพยาบาลมีระดับของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือ หากบุคคลใดมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่สูง บุคคลนั้นก็จะมีการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์การที่สูงเช่นกัน (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548, น.28) ดังนั้นผลการศึกษาคือความสัมพันธ์ของ วิธีการคิด การรับรู้ของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง ทำให้มีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหา และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ยกเว้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ธรรมชาติของงานพยาบาลเป็นวิชาชีพ เป็นอาชีพที่มั่นคงในการทำงานอยู่แล้ว ดังนั้นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูงก็จะสามารถทำงานด้านการพยาบาลได้ดี และงานพยาบาลสามารถที่จะรับงานนอกเวลาได้หลากหลายที่ไม่เฉพาะองค์การใดองค์การหนึ่ง สามารถที่จะมีโอกาสในการเลือกงานได้หลากหลาย อาทิ อาจจะทำงานประจำที่โรงพยาบาลหนึ่ง แต่สามารถรับงานนอกเวลาในอีกโรงพยาบาลที่ต่างกันหลายที่ได้ ดังนั้นจึงไม่คำนึงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากเมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค มีความอดทน ความเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ทำให้สามารถทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้างาน ทั้งในแง่การให้คำปรึกษา การสนับสนุนให้คิดและร่วมรับผิดชอบ ตลอดจนการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลผู้นั้นยังปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ ความสำเร็จดังกล่าวส่งผลย้อนกลับมาให้เกิดความมั่นใจ และรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ อย่างไรก็ตามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเลยนั้น สะท้อนให้เห็นว่า การรับรู้ของพยาบาลต่อองค์การและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสพยาบาลแต่ละคนได้ทำงานในองค์การต่อไปอย่างมั่นคง ไม่ถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรมไม่ว่าคุณจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นเช่นไร เนื่องจากเป็นวิชาชีพและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานสูง ยกเว้นด้านความรับผิดชอบที่จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำเสมอ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อชีวิตของบุคคลอื่น และเนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องเผชิญกับปัญหาและอารมณ์ที่หลากหลายของผู้มาใช้บริการ จึงทำให้พยาบาลมีการฝึกฝนความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง จึงส่งผลให้พยาบาลมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยไม่เกี่ยวข้องกับงานที่เขาจะรับรู้ว่าคุณจะรับรู้ว่าคุณจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไปหรือไม่

**สมมติฐานที่ 4** ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 16.3 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเข้าไป พบว่า ประสิทธิภาพในการพยากรณ์เพิ่มขึ้น ทำให้ตัวแปรทั้ง 2 ตัว ร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 20.0 ผลการศึกษาพบว่าดังนั้นผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 โดยสมการคือ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร =  $1.560 + .377$  (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม) +  $.261$  (ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม)

จากสมการที่ได้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่า เมื่อพยาบาลรับรู้ว่าจะองค์กรได้ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ สูงและตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง จึงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมาสูงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ ที่แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคคลได้พัฒนาความต้องการความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการความรัก ความเป็นส่วนหนึ่งและการยอมรับของสังคม พัฒนาไปสู่ความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการความเคารพนับถือตัวเอง เป็นตัวของตัวเอง มีหน้ามีตาในสังคม และพัฒนาไปสู่ความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการประจักษ์ในตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว หากพยาบาลแต่ละคนมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพของตน ก็จะทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ทั้งงานในหน้าที่ (In Role) และงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนด (Extra Role) ซึ่งเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งเหล่านี้สะท้อนออกมาทางพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายความต้องการของตนเองและส่งผลให้เป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กรในภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารควรรักษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ให้อยู่ในระดับสูงไว้อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมพัฒนาความสามารถและพฤติกรรมด้านดังกล่าวให้สูงขึ้นยิ่งขึ้น

โดยผู้บริหารควรมีแนวทางในการปรับหรือพัฒนามิติด้านต่าง ๆ ของความสามารถเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้ให้สอดคล้องกับวิชาชีพพยาบาลและวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลสนามจันทร์ อาทิ องค์กรต้องจัดผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และเป็นระบบ สามารถวัดและประเมินผลได้ชัดเจน ปรับปรุงระบบการสื่อสารให้สามารถทำความเข้าใจกับกลุ่มพยาบาลเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) เพื่อรู้ความต้องการที่แท้จริงในการช่วยให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถจัดลำดับความสำคัญของนโยบายหรือการดำเนินงานที่ควรทำก่อนหลังได้ ดำเนินระบบในการทำงานข้างต้นให้สอดคล้องกับการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของกลุ่มพยาบาล (Career Path) ให้ชัดเจน มีหลักประกันที่มั่นคงในการทำงาน ทั้งนี้โรงพยาบาลจะต้องมีระบบในการประเมินการรับรู้ของพยาบาลในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาและเมื่อเกิดปัญหาขึ้นสามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์อยู่ในปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าโรงพยาบาลสามารถดำเนินการเพื่อเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ อาทิ การดำเนินงานในด้านนโยบาย สื่อสารให้ชัดเจน สนับสนุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพยาบาลโดยผ่านทางหัวหน้างานระดับหัวหน้าพยาบาล เนื่องจากบุคคลเหล่านี้เป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่ทำงานอยู่ใกล้ชิดกับกลุ่มพยาบาลตลอดเวลา เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานพยาบาลมักจะขอความช่วยเหลือจากหัวหน้าพยาบาลกลุ่มนี้ก่อน ในขณะที่เดียวกันเมื่อโรงพยาบาลต้องการถ่ายทอดข่าวสาร หรือนโยบายต่างๆ ให้พยาบาลหรือพนักงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลทราบก็มักจะดำเนินการผ่านหัวหน้างานในระดับ

เหล่านี้เช่นกัน ดังนั้นหัวหน้างานระดับหัวหน้าพยาบาลเหล่านี้จึงมีอิทธิพลต่อกลุ่มพยาบาลเป็นอย่างมาก นอกจากนี้หัวหน้างานระดับหัวหน้าพยาบาลเหล่านี้ส่วนมากถูกเลือกขึ้นมาจากพยาบาลอาวุโสที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีความรู้ความชำนาญในงาน และพยาบาลคนอื่น ๆ ให้การยอมรับ ซึ่งการส่งเสริมในด้านการเรียนรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติมสามารถทำได้ และอาจมีการพัฒนาทักษะด้านการบริหารเพิ่มเติมบ้าง อาทิ ส่งเสริมให้หัวหน้าพยาบาลเหล่านี้ได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กับหัวหน้าพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลอื่น ๆ ในเครือ หรือโรงพยาบาลต่างเครือบริหาร เพื่อขยายวิสัยทัศน์ของวิชาชีพพยาบาล เป็นต้น

3. ผลของการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมโรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวทางให้โรงพยาบาลและทีมผู้บริหารใช้ในการพิจารณาคัดเลือก แต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง ให้ได้พยาบาลที่มีพฤติกรรมในทางบวก เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลโดยภาพรวม และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพพยาบาล ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลในโรงพยาบาลสนามจันทร์เท่านั้น ผลจากการศึกษาจึงไม่สามารถอ้างอิงได้ในระดับภาพรวม ดังนั้น ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องนี้อาจทำการศึกษาต่อในโรงพยาบาลอื่น ๆ หรือในกลุ่มอาชีพและธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมโรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมโรค และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับตัวแปรอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายแนวคิดให้กว้างขวางขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และบุคลากรในเชิงวิชาการต่อไป

4. ควรมีการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมโรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวทฤษฎีของนักวิชาการท่านอื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาศึกษาร่วมกัน อาทิ การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบตะวันออก เป็นต้น