

**ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน  
พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน  
ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน\***

**Trust in Supervisor, Work Engagement, Organizational  
Citizenship Behavior and Job Performance of  
Professional Nurses in the Private Hospital**

**ปริมใจ โพธิ์รักษา\*\***

**Primjai Phoruksa**

**ทิพทินนา สมุทรานนท์\*\*\***

**Thipthinna Smutharanond**

---

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

---

\* บทความเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน  
The journal belongs to survey research entitled "Trust in supervisor, Work engagement, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nurses in the private hospital".

\*\* นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
Student in master degree of industrial and organizational psychology, Kasetsart University.  
Corresponding author, e-mail: primjai.ph@gmail.com

\*\*\* อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. Thesis advisor.

องค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน 2) การพยากรณ์  
 ร่วมระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรม  
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล  
 เอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน  
 จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล  
 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ และพฤติกรรม  
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถ  
 พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 50.4

**คำสำคัญ :** ความไว้วางใจในหัวหน้างาน, ความยึดมั่นผูกพันในงาน, พฤติกรรม  
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ผลการปฏิบัติงาน

## Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the relationship between trust in supervisor, work engagement, organizational citizenship behavior and job performance of professional nurses in the private hospital; and 2) variables which could predict job performance of professional nurses in the private hospital. Samples were 144 professional nurses in the private hospital. Data were collected by questionnaires and analyzed by application program of computer. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis with the stepwise technique. Results showed that: 1) there were a positive correlation between trust in supervisor, work engagement, organizational citizenship behavior and job performance with the level of significance at .01 and 2) organizational citizenship behavior could be predicted the job

performance of professional nurses at the percentage of 50.4.

**Keywords :** Trust in Supervisor, Work Engagement, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างมากมาย ซึ่งได้กลายเป็นแรงกดดันให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน (ชูชัย สมितिไกร, 2556) การที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงใดนั้น ปัจจัยที่สำคัญคือทรัพยากรมนุษย์ เพราะถ้าองค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพแล้ว การใช้ทรัพยากรอื่นๆ เช่น เงินทุน เครื่องจักร และอื่นๆ จะมีประสิทธิภาพตามไปด้วย (วิชัย โสสุวรรณ, 2556) ทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญเพราะองค์กรจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2554) เพื่อช่วยขับเคลื่อนให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้ในทุกๆ องค์กรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะตระหนักดีว่าทรัพยากรมนุษย์มีคุณค่ามากที่สุด โดยคุณค่านั้นดูได้จากผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ ถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมจะช่วยนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

การที่บุคลากรในองค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นอาจเกิดจากหลายๆ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์กร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวบุคลากรในองค์กร โดยหัวหน้างานพบว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี หากบุคลากรมีความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor) ซึ่งการที่มีความไว้วางใจต่อกันจะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะหัวหน้างานเพราะจะส่งผลให้บุคลากรไว้วางใจทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิต (Lussier, 2010) ด้วยเหตุนี้หัวหน้างานจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความไว้วางใจกับบุคลากรภายในองค์กรเพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ที่จะช่วยให้บุคลากร

แต่แต่ละคนมีความตั้งใจทำตามพันธกิจ และนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดี (Dirks and Ferrin, 2002) ดังนั้นองค์การควรที่จะพัฒนาความไว้วางใจในหัวหน้างานเพื่อให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ย่อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2557) นำมาซึ่งผลของความสำเร็จในงานนั้นร่วมกัน และมีความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) (Hassan and Ahmed, 2011) ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะมีประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมต่างๆ กับงานของตนเอง (Schaufeli and Bakker, 2003) ซึ่งผลของการมีความยึดมั่นผูกพันในงานทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติเชิงบวก มีความสุข และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถที่จะสร้างผลงานออกมาได้เป็นอย่างดี (Bakker and Demerouti, 2008) รวมทั้งทำให้บุคลากรสามารถแสดงบทบาทที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนดได้ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Schaufeli and Bakker, 2003)

เมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันในงานทำให้แสดงบทบาทหน้าที่นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด เรียกได้ว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและจำเป็นต่อองค์การ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เปรียบเสมือนสิ่งหล่อลื่นกลไกทางสังคม ช่วยทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างราบรื่น และช่วยสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์การ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2554) โดยบุคลากรจะมุ่งมั่นให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทของตนเอง (Extra Role) (สฎายุ ธีระวิชิตระกูล, 2547) ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์การให้องค์การมีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้า

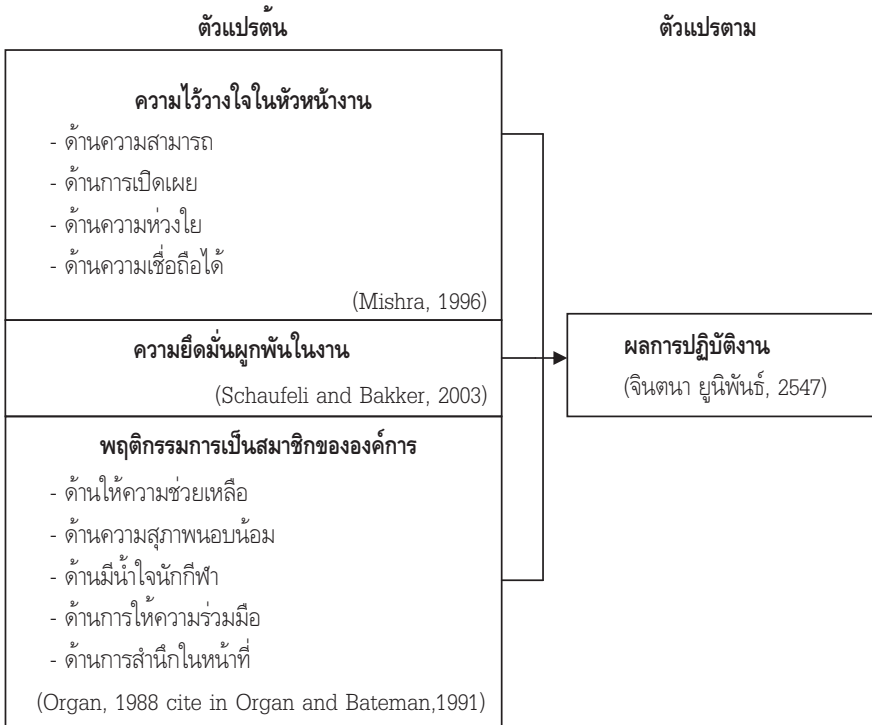
จะเห็นได้ว่าความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะช่วยให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่น

ผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นสถานที่คอยให้บริการด้านสุขภาพ มีการดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมงทำให้ต้องเตรียมความพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา โดยบุคลากรที่สำคัญนอกจากแพทย์ที่คอยให้การรักษาแล้ว พยาบาลวิชาชีพก็มีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในการดูแลรักษา เพราะเป็นผู้มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ โดยมีหน้าที่คอยช่วยเหลือ เผื่อสังเกตอาการ และคอยให้กำลังใจ จะเห็นได้ว่าพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากโรงพยาบาลมีการพัฒนาให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลให้โรงพยาบาลพัฒนา สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่นๆ ได้ รวมถึงผ่านการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานของสถานพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ซึ่งพยาบาลวิชาชีพนับว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญที่จะทำให้การประเมินรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลนั้นสำเร็จ ทำให้โรงพยาบาลจำเป็นต้องตื่นตัวเพื่อพัฒนาให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความไว้วางใจ ในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน โดยผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางและให้ข้อเสนอแนะแก่โรงพยาบาลเพื่อนำไปประยุกต์ ใช้ส่งเสริม และพัฒนาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนในเครือเดียวกันจำนวน 2 โรงพยาบาลจากทั้งหมด 5 โรงพยาบาล ซึ่งทั้ง 2 โรงพยาบาลอยู่ในจังหวัดเดียวกันและมีผู้บริหารกลุ่มเดียวกัน โดยมีประชากรจำนวน 230 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (ธานีรินทร์ คิลป์จารุ, 2555) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ

ชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหน่วยงานแล้ว ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก รายชื่อพยาบาลวิชาชีพแบบไม่ใส่คืน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน จำนวน 28 ข้อ โดยพัฒนาแบบวัดตามแนวคิดของ Mishra (1996) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .975 ตอนที่ 3 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน จำนวน 15 ข้อ ที่ผู้วิจัย ได้พัฒนามาจากแนวความคิดของ Schaufeli and Bakker (2003) มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .899 ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 32 ข้อ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Organ (1988 cite in Organ and Bateman, 1991) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .954 และตอนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน จำนวน 22 ข้อ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดของ ชมนาด ฉางวัง (2554) ตามแนวคิดของ จินตนา ยูนิพันธ์ (2547) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ของพยาบาลวิชาชีพ ในการปฏิบัติงาน โดยนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทที่ศึกษา มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .946 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบ พหุคูณ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบวัดทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้แบบวัดตรงตามเนื้อหา ที่ต้องการจะวัด วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก โดยการหาค่า Item-total Correlation และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับและรายด้าน จากการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คนด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป

## ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และการพยากรณ์ของความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำเสนอได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .216$ ) ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเปิดเผยและความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .215$  และ  $.224$  ตามลำดับ) นอกจากนี้ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความสามารถ และความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .167$  และ  $.203$  ตามลำดับ) ความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .528$ ) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .713$ ) นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพนอบน้อม ด้านมีน้ำใจนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านการสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .542, .557, .580, .479$  และ  $.702$  ตามลำดับ) (ดังตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน  
ความยึดมั่นผูกพันในงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

(n = 144)

| ตัวแปร                                     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) |
|--------------------------------------------|-------------------------------|
|                                            | ผลการปฏิบัติงาน               |
| ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม             | .216**                        |
| ด้านความสามารถ                             | .167*                         |
| ด้านความเปิดเผย                            | .215**                        |
| ด้านความห่วงใย                             | .224**                        |
| ด้านความเชื่อถือได้                        | .203**                        |
| ความยึดมั่นผูกพันในงาน                     | .528**                        |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม | .713**                        |
| ด้านให้ความช่วยเหลือ                       | .542**                        |
| ด้านความสุภาพนอบน้อม                       | .557**                        |
| ด้านมีน้ำใจนักกีฬา                         | .580**                        |
| ด้านการให้ความร่วมมือ                      | .479**                        |
| ด้านการสำนึกในหน้าที่                      | .702**                        |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาเพื่อหาตัวแปรร่วมในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนก่อนทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมาหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .75 หรือไม่ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) ผลการศึกษาพบว่าไม่มีตัวแปร

อิสระ 5 คู่ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงเกิน .75 นั่นก็คือ คู่ที่หนึ่ง ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความสามารถกับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านการเปิดเผย ( $r = .770$ ) คู่ที่สอง ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความสามารถกับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใย ( $r = .766$ ) คู่ที่สาม ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านการเปิดเผยกับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใย ( $r = .838$ ) คู่ที่สี่ ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านการเปิดเผยกับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้ ( $r = .828$ ) และคู่ที่ห้าความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใยกับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้ ( $r = .891$ ) (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป ทำให้ความไว้วางใจในหัวหน้างานเหลือเพียงด้านเดียว ซึ่งอาจเป็นเพราะตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความไว้วางใจโดยรวมแทนการแยกองค์ประกอบ รวมถึงตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเลือกที่จะศึกษาโดยรวมเช่นกัน ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ตัวแปร ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยนำทั้งสามตัวแปรหาความสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งพบว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน .75 จึงนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไป ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมเพียงตัวแปรเดียวสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 50.4 ( $R^2 \text{Adj} = .504$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .713 ( $R = .713$ ) (ดังตารางที่ 3)

**ตารางที่ 2** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของการพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

| ตัวแปร    | T1     | T2     | T3     | T4     | W      | B1     | B2     | B3     | B4     | B5 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| <b>T1</b> | -      |        |        |        |        |        |        |        |        |    |
| <b>T2</b> | .770** | -      |        |        |        |        |        |        |        |    |
| <b>T3</b> | .776** | .838** | -      |        |        |        |        |        |        |    |
| <b>T4</b> | .743** | .828** | .891** | -      |        |        |        |        |        |    |
| <b>W</b>  | .321** | .406** | .385** | .389** | -      |        |        |        |        |    |
| <b>B1</b> | .169*  | .146*  | .145*  | .107   | .449** | -      |        |        |        |    |
| <b>B2</b> | .334** | .341** | .318** | .285** | .458** | .657** | -      |        |        |    |
| <b>B3</b> | .220*  | .223** | .221** | .231** | .636** | .572** | .603** | -      |        |    |
| <b>B4</b> | .191*  | .202** | .213** | .238** | .548** | .529** | .363** | .576** | -      |    |
| <b>B5</b> | .207*  | .251** | .238** | .227** | .560** | .566** | .621** | .724** | .558** | -  |

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

T1 = ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความสามารถ T2 = ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านการเปิดเผย

T3 = ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใย T4 = ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้

W = ความยึดมั่นผูกพันในงาน B1 = พฤติกรรมการด้านให้ความช่วยเหลือ

B2 = พฤติกรรมการด้านความสุภาพอ่อนน้อม B3 = พฤติกรรมการด้านมีน้ำใจนักกีฬา

B4 = พฤติกรรมการด้านการมีส่วนร่วม B5 = พฤติกรรมการด้านการสำนึกในหน้าที่

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อให้ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการเป็นตัวแปรอิสระ และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม

| ตัวพยากรณ์                          | b    | Std. Error | Beta | t      | Sig  |
|-------------------------------------|------|------------|------|--------|------|
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | .696 | 0.58       | .713 | 12.106 | .000 |

ค่าคงที่ (Constant) = 1.377  $R = .713$   $R^2 = .508$   $R^2\text{Adj} = .504$  Overall  $F = 146.551$

$p = .000$

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1** ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลมีการคัดเลือกหัวหน้างาน โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงาน อายุงาน และบุคลิกภาพ จึงทำให้ได้หัวหน้างานที่มีความรู้ ความสามารถ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้นำ ซึ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถเชื่อมั่นในตัวหัวหน้างานว่าเป็นผู้นำที่มีความสามารถ เชื่อสัตย์ เอาใจใส่ และเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งตรงกับที่ Robbin and Judge (2011) ได้กล่าวว่า หากหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือ รักษา สัญญา พฤติกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wong and Cummings (2009) ที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความไว้วางใจในหัวหน้างานทั้งสี่ด้าน ล้วนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ดังเช่น

**ด้านแรก** ด้านความสามารถ การที่จะเป็นหัวหน้างานได้นั้นจะต้องผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการ โดยต้องมีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ซึ่งเกณฑ์ในการพิจารณา นั้น คือ ผลการปฏิบัติงาน หัวหน้างานที่ได้รับคัดเลือกจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีประสบการณ์การทำงาน มีความเป็นผู้นำ ทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถเชื่อมั่นในหัวหน้างานของตนเองได้ว่าเป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำ สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาใช้และถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ได้ว่าหัวหน้างานของตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้างานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ

ประคัลภ์ ปันตพลังกูร (2557) ที่กล่าวว่า หัวหน้างานที่ดีจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้สามารถถ่ายทอดให้แก่พนักงานได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คริซัย ครีประทุมวงศ์ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553) พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

**ด้านที่สอง** ด้านการเปิดเผย นอกจากการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว ผู้ที่จะเป็นหัวหน้างานได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกและได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่ตนสังกัด ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงสามารถเชื่อมั่นได้ว่าหัวหน้างานของตนเป็นผู้ที่มีความซื่อตรง ยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น และเป็นผู้นำข่าวสารต่างๆ มาเปิดเผยให้รับทราบโดยไม่ปิดบัง สิ่งเหล่านี้ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน ทำให้เกิดความไว้วางใจและ ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Robbin and Judge (2011) ที่กล่าวว่า การที่หัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล แสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกต่างๆ ออกมา จะทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจ และกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ส่งผลให้ลูกน้องมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dirks and Ferrin (2002) พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านการเปิดเผยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

**ด้านที่สาม** ด้านความห่วงใย ด้วยวัฒนธรรมขององค์การที่หล่อหลอมให้พนักงานรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน หัวหน้างานจะต้องเป็นผู้ที่ช่วยขัดเกลา สั่งสอน ดูแลเอาใจใส่คนของตน ดูแลรักษาผลประโยชน์ต่างๆ และห่วงใยลูกน้อง โดยจะแสดงให้เห็นจากการจัดตารางเวรให้มีเวลาพักผ่อน คอยเน้นย้ำการปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัยทั้งต่อตัวพยาบาลวิชาชีพเองและผู้ป่วยที่จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้ทำให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ได้ถึงความห่วงใย ใส่ใจดูแล ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้างาน สอดคล้องกับ Robbin and Judge (2011) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่หัวหน้างานควรปฏิบัติต่อลูกน้องเพื่อสร้างความไว้วางใจ ซึ่งการให้ความสนใจและคอยดูแลเอาใจใส่ในตัวลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องมีทัศนคติที่ดี

ต่อหัวหน้างานของตนเอง เกิดความไว้วางใจและยอมทุ่มเทปฏิบัติงานทำให้ลูกน้องมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิริชัย คิริประทุมวงศ์ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2554) พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใยของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

และ**ด้านที่สี่** ด้านความเชื่อถือได้ หัวหน้างานเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการโดยการพิจารณาบุคลิกภาพ ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ มีวุฒิภาวะความเป็นผู้ใหญ่ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถเชื่อมั่นในตัวหัวหน้างานของตนได้ว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมน่าเชื่อถือ รักษาสัญญา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นหัวหน้างานสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้พยาบาลวิชาชีพสามารถรับรู้ได้จากการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับ Lussier (2010) ที่กล่าวว่า ถ้าหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม ไม่มีความน่าเชื่อถือ พนักงานก็สามารถที่จะรับรู้ได้ ส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานลดลง มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dirks and Ferrin (2002) พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 2** ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .528$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยวิชาชีพของพยาบาลผู้ที่จะเป็นพยาบาลวิชาชีพได้นั้น จะต้องเป็นผู้รักในการช่วยเหลือดูแลผู้อื่น ยอมที่จะต้องสละเวลาส่วนตนเพื่อบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่มีใจรักในวิชาชีพของตนเอง ก็ไม่สามารถที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานได้ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพทุกคนจะผ่านการฝึกภาคปฏิบัติทางวิชาชีพมามากมาย ก่อให้เกิดการขัดเกลาทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization) ทำให้พยาบาลวิชาชีพได้ซึมซับคุณค่า

ของวิชาชีพ และจริยธรรมในวิชาชีพของตน ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในอาชีพ ดังนั้น เมื่อพยาบาลวิชาชีพได้มาปฏิบัติงานเต็มเวลาในโรงพยาบาล ก็จะทุ่มเทให้กับงานและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน แม้จะพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคจากการทำงาน ก็ยังคงรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานและสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่โรงพยาบาลได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bakker and Demerouti (2008) ที่ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะมีอารมณ์เชิงบวก มีความสุข สนุกในการทำงาน กระตือรือร้น มีสุขภาพที่ดี และมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kubota, Akihito, Norito, Masaya, Akinori and Schaufeli (2012) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเนื่องจากพนักงานมีสุขภาพที่ดี และไม่มี ความเครียดจากการทำงานทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

**สมมติฐานที่ 3** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยวิชาชีพของพยาบาลที่ต้องเป็นผู้เสียสละ คอยให้การดูแลรักษาและให้คำปรึกษาทางการแพทย์ แม้จะพบมีความเหน็ดเหนื่อย หรือมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน ก็ยังคงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพราะด้วยใจรักการเป็นพยาบาลวิชาชีพและจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่ได้ถูกขัดเกลาในช่วงศึกษาและช่วงปฏิบัติงาน ทำให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1997, cite in Organ and Bateman, 1991) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่หรือเหนือความคาดหวังจากงานที่กำหนด โดยไม่หวังผลหรือสิ่งตอบแทน ซึ่งพฤติกรรม

ที่เกิดขึ้นนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff, Whiting and Blume (2009) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งห้าด้านล้วนมีความสัมพันธ์ ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

**ด้านแรก** ด้านให้ความช่วยเหลือ ด้วยวิชาชีพของพยาบาล จำเป็นต้องปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น ซึ่งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงาน โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดการขัดเกลาทางสังคมในงาน (Work Socialization) ทำให้มีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ดังนั้น การมีพฤติกรรมช่วยเหลือกัน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและช่วยให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ George and Jones (1997, cite in Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้หน่วยงานและองค์การประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khazaei, Khalkhali and Eslami (2011) พบว่า พฤติกรรม ให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

**ด้านที่สอง** ด้านความสุภาพนอบน้อม การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำเป็นต้องคำนึงถึงผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าหากปฏิบัติงานโดยไม่สนใจผู้อื่น อาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้นได้ เช่น การมีพฤติกรรมบริการ ไม่สุภาพ ทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ รวมถึงการเคารพสิทธิในการรักษาของผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การมีพฤติกรรมสุภาพนอบน้อมถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี และทำให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cho and Ryu (2009) พบว่า พฤติกรรมด้านความสุภาพนอบน้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ด้านที่สาม** ด้านที่มีน้ำใจนักกีฬา พยาบาลวิชาชีพมีความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รู้จักใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา รวมถึงสามารถอดทนต่อความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ต้องดูแลผู้ป่วย โรงพยาบาลอาจช่วยบรรเทาความเครียดโดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดี มีสถานที่ให้พักผ่อน ซึ่งจะช่วยพยาบาลวิชาชีพรู้สึกผ่อนคลาย ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Podsakoff *et al.* (1997) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านมีน้ำใจนักกีฬา ที่แสดงให้เห็นถึงความอดทนในการปฏิบัติงาน อดทนกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลง หรืออดทนกับปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ภายในทีมของตนทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff *et al.* (1997) พบว่า พฤติกรรมด้านมีน้ำใจนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

**ด้านที่สี่** ด้านให้ความร่วมมือ พยาบาลวิชาชีพได้ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในนโยบายต่างๆ และการทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาลที่ได้จัดขึ้น เช่น คำถามลึ้นรางวัลจากวารสารของโรงพยาบาล กิจกรรมวันปีใหม่ การประกวดการบริการที่ประทับใจ เป็นต้น ซึ่งการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจะให้พยาบาลวิชาชีพได้ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผ่านการระดมความคิดจากหน่วยงานของตน ทำให้พยาบาลวิชาชีพทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและรับรู้ได้ว่า โรงพยาบาลได้ให้ความสำคัญ ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพเกิดพฤติกรรมร่วมมืออย่างสมัครใจ และหากโรงพยาบาลเกิดปัญหาขึ้น พยาบาลวิชาชีพก็พร้อมที่จะให้ความร่วมมือช่วยแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Podsakoff *et al.* (1997) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรับผิดชอบ และยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rastgar, Zarei and Fartasa (2012) พบว่า พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

และด้านที่ห้า ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้วยวิชาชีพของพยาบาลจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและกฎของโรงพยาบาลตามที่ได้กำหนดไว้ในการดูแลรักษาผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพจะถูกขัดเกลาก่อนการฝึกอบรมตั้งแต่การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมทางการพยาบาล ทำให้พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่เกิดการเรียนรู้กฎระเบียบต่างๆ เช่น การไม่ทำภารกิจส่วนตัวในขณะที่ปฏิบัติงาน การช่วยดูแลทรัพย์สินของโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการแสดงพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ย่อมจะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988, cite in Organ and Bathman, 1991) ที่กล่าวว่า องค์กรแต่ละแห่งจะมีกฎระเบียบและนโยบายที่สมาชิกยอมรับได้ ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด ถือได้ว่ามีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khazaei *et al.* (2011) พบว่า พฤติกรรมการมีสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 4** ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 50.4 ( $R^2\text{Adj} = .504$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะด้วยวิชาชีพของพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือบุคคลอื่น ถือเป็นจริยธรรมของวิชาชีพ โดยบุคคลที่จะเรียนเพื่อเป็นพยาบาลวิชาชีพได้นั้น ส่วนใหญ่มักมีจิตใจชอบช่วยเหลือ ซึ่งถ้าหากพยาบาลวิชาชีพไม่มีจิตใจพร้อมที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่น ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียด ปฏิบัติงานได้ไม่ดี ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานไม่ดีและไม่เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจากผลการวิจัย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้นั้น ถือเป็นการตอบสนองนโยบายของโรงพยาบาลในโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน ที่ช่วยให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกเป็นเสมือนพี่น้อง ส่งผลให้ไม่เกิด

ความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมถึงการช่วยดูแลทรัพย์สินของโรงพยาบาล อีกทั้งโรงพยาบาลมีการส่งเสริมความสุขในการปฏิบัติงาน เช่น จัดกายภาพบำบัดให้พยาบาลวิชาชีพได้ลองปฏิบัติเพื่อความผ่อนคลาย ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกภูมิใจก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ดีขององค์การทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป ซึ่ง Colquitt, Lepine and Wesson (2010) ได้อธิบายพฤติกรรมที่ดีว่าเป็นพฤติกรรมที่ช่วยปกป้องและสนับสนุนโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จ โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นจะคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้ไม่เกิดความเครียดเมื่อปฏิบัติงาน นำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และการสำนึกในหน้าที่ พยาบาลวิชาชีพได้ปฏิบัติตามนโยบาย เป็นการให้ความร่วมมือจะช่วยให้โรงพยาบาลพัฒนาขึ้นอันจะเป็นประโยชน์แก่โรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ส่วนความไว้วางใจในหัวหน้างานและความยึดมั่นผูกพันในงานไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้นั้น อาจเป็นเพราะ ความไว้วางใจและความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นทัศนคติของแต่ละบุคคล ไม่ใช่รูปแบบของพฤติกรรมที่เกิดผลมากพอที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brower, Lester, Dineen and Korsgaard (2009) ที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ และงานวิจัยของ ยุทธการ ก้านจักร (2554) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้นั้นโรงพยาบาลควรสนับสนุนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้คงอยู่

และเพิ่มมากขึ้น โดยโรงพยาบาลควรมีการมอบรางวัลหรือประกาศความดีให้แก่พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นการสนับสนุนให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจ และแต่งตั้งให้เป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) เป็นพยาบาลวิชาชีพดีเด่น มีการบอกเล่าพฤติกรรมที่ดีเพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงานคนอื่นๆ ผ่านการนำเสนอและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ (Website) หรือ เฟสบุค (Facebook) เพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ มีการส่งเสริมพัฒนาและสนับสนุนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการจัดกิจกรรม CSR ให้แก่ชุมชนที่ตั้งอยู่ใกล้โรงพยาบาล เช่น การออกหน่วยตรวจสุขภาพพื้นฐานฟรี เป็นต้น

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น โรงพยาบาลต้องส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของหัวหน้างานให้ “เก่งทั้งคนและเก่งทั้งงาน” เพื่อให้หัวหน้างานมีประสิทธิภาพสามารถนำความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไปพัฒนาต่อไป อาจทำได้โดยการจัดฝึกอบรมจริยธรรมของการเป็นหัวหน้างานที่ดี และเสริมสร้างพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจผ่านสื่อในองค์กร เช่น โปสเตอร์ วิดีโอ และหนังสือ ที่แสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและทำลายความไว้วางใจ รวมถึงผลของการขาดความไว้วางใจ และจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เพื่อให้หัวหน้างานและพยาบาลวิชาชีพได้พัฒนาความสัมพันธ์กัน เช่น จัดกิจกรรมโดยโรงพยาบาลตั้งโจทย์การร่วมสนุกในแต่ละเดือนแตกต่างกัน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีความสนิทสนมกันมากขึ้น

ผลการวิจัยที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพเห็นความสำคัญในงานของตนเพื่อสร้างอารมณ์เชิงบวกกับวิชาชีพของตน เช่น จัดกิจกรรมวันวิชาการในแต่ละเดือนเพื่อบอกเล่าความสำคัญของวิชาชีพพยาบาล จัดกิจกรรมทบทวนความรู้ด้านการพยาบาล หรือกิจกรรมพบปะบุคคลภายนอก เพื่อให้ความรู้และคำปรึกษา ซึ่งจะทำให้ตัวพยาบาลวิชาชีพและคนอื่นๆ เห็นคุณค่าในวิชาชีพ

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจทำการศึกษากับกลุ่มอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น เช่น แพทย์ เภสัชกร เป็นต้น หรือศึกษากับโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลในเครือเอกชนอื่นๆ โดยการนำตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน มาเปรียบเทียบผลการศึกษากันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ หรืออาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นที่น่าจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Work Life Balance) สมรรถนะ (Competency) ภาวะผู้นำ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เจเนอเรชันต่างๆ (Generations) เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ชนนาต ฉางวัง. (2554). **ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์). กรุงเทพฯ.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2556). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา ยูนิพันธ์. (2547). **การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี : เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.

- ยุทธการ ก้านจักร. (2554). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความยืดหยุ่นผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่ง ประเทศไทย. **วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา**, 3(6), 74-88.
- วิชัย ไกลสุวรรณ. (2556). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โพรเพช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- สญาธิ ธีระวิชิตตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. **วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา**, 16(1), 15-28.
- ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2553). ภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. **วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์**, 3(2), 10-19.
- ประคัลภ์ ปณิตพลังกูร. (2557). **Trust พื้นฐานของความสำเร็กระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง**. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2014/03/19/trust>
- Brower, H. H., Lester, S. W., Korsgaard, M. A. & Dineen, B. R. (2009). A Closer look at Trust trust between managers and subordinates: Understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcome. **Journal of Management**, 35(2), 327-347.
- Bakker, B. A., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. **Career Development International**, 13(3), 209-223.
- Cho. Y. B., & Ryu, J. R. (2009). Organizational citizenship behaviors in relation Vountary turnover intention in Korea. **International Business & Economics Research Journal**, 8 (7), 51-68.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2010). **Organizational Behavior: Essentials for Improving Performance and Commitment**. Boston : McGraw-Hill Irwin.

- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. **Journal of Applied Psychology**, 87, 611-628.
- Hassan, A. & Ahmed, F. (2011). Authentic leadership, trust and work engagement. **international Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering**, 5(8), 150-156.
- Khazaei, K., Khalkhali, A., & Eslami, N. (2011). Relationship between organizational citizenship behavior and performance of school teachers in west of mazandaran province. **World Applied Sciences Journal**, 13 (2), 324-330.
- Kubota, K., Akihito, S., Norito, K., Masaya, T., Akinori, N., & Schaufeli, W. B. (2012). The empirical distinctiveness of work engagement and workaholism among hospital nurse in Japan: The effect on sleep quality and job performance. **Ciencia & Trabajo**, 14, 31-36.
- Lussier, R. N. (2010). **Human Relations in Organizations**. (8<sup>th</sup> ed.). New York : McGraw-Hill Irwin.
- Mishra, A. K. (1996). **Trust in Organization**. California: Sage Publications.
- Organ, D. W. & Bateman, T. S. (1991). **Organizational Behavior**. (4<sup>th</sup> ed.). Boston : Irwin.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M. & Mackenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology**, 82(2), 262-270.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (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.

- Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., & Blume, B. D. (2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors : A meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**, 94(1), 122-141.
- Rastgar, A. A., Zarei, A. & Fartasa, K. (2012). The link between workplace spirituality organizational citizenship behavior and job performance in Iran. **A Journal of Economics and Management**, 6(1), 51-67.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2011). **Organizational Behavior**. (14<sup>th</sup> ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Schaufeli, B. W. & Bakker, B. (2003). **Utrecht Work Engagement Scale**. Utrecht : Utrecht University Press.
- Wong, A. C. & Cummings, G. G. (2009). The influence of authentic leadership behaviors on trust and work outcomes of health care staff. **Journal of Leadership Studies**, 3(2), 6-23

### Translated Thai References

- Chommanad Changwang. (2011). **Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nurses at Nakhon Nayok Province's Hospital**. (Master's Thesis, Kasetsart University). Bangkok. [in Thai].
- Chuchai Samitthikrai. (2011). **Industrial and Organizational Psychology**. Bangkok : Chulalongkorn University Press. [in Thai].
- \_\_\_\_\_. (2013). **Training personnel in the Organization**. Bangkok : Chulalongkorn University Press. [in Thai].

- Jintana Yunibhand. (2004). **Learning and Teaching of Nursing**. Faculty of Education Chulalongkorn University. [in Thai].
- Prakal Pantapalangkura. (2014). **Trust : the foundation of success between Leader and Subordinate**. Retrieved from <https://prakal.wordpress.com/2014/03/19/trust>. [in Thai].
- Sadayu Teeravanittrakul. (2004). The Promotion of Organizational citizenship behaviors for Human Resource Sustainable Development in Organization. **Journal of education Burapa University**, 16(1), 15-28. [in Thai].
- Sirichai Sripratumwong. & Rattigon Chongvisal. (2010). Leadership, Organizational Citizenship Behaviors, Learning Organization, Trust in Supervisor and Job Performance of Operational Employees in Electronics Industry Factory. **The Journal of Faculty of Applied Arts**, 3(2), 10-19. [in Thai].
- Suchart Prasithrathsint. (2007). **Research Methodology in Science**. Bangkok : Fueang Fa printing. [in Thai].
- Thanin Sincharu. (2012). **Research and analysis data with SPSS and AMOS**. (13th ed.). Nonthaburi : SR. printing. [in Thai].
- Wichai Thosuwonchinda. (2013). **Human Resource Management**. (5<sup>th</sup> ed.). Bangkok : FP. Publishing. [in Thai].
- Yutthakan Kanchuk. (2011). Perception of Organizational Culture, The Human Resource Management, The Work Engagement and The Job Performance of Officers at Port Authority of Thailand. **Journal of Humanities and Social Sciences**, 3(6), 74-88. [in Thai].