

# ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

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

ชมนาด ฉางวัง<sup>1)</sup> ทิพทินนา สมุทรานนท์<sup>2)</sup>  
Chommanad Changwang<sup>1)</sup> Thipthinna Smuthranond<sup>2)</sup>

### Abstract

The objectives of this research were to study the relationships between organizational trust, organization citizenship behavior and job performance and the parameters that could predict job performance of professional nurses at Nakhon Nayok province's hospital. Samples were 205 professional nurses at Nakhon Nayok province's hospital. Questionnaires were used to collect the data which were consisted of 4 parts: personal factors, organizational trust, organization citizenship behavior, and job performance. Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis were used for data analysis. Results showed that organizational trust and organization citizenship behavior were positively related to job performance and organization citizenship behavior in self-development, courtesy and civic virtue could predict 40.6 percentage ( $R^2_{Adj} = .406$ ) of job performance of professional nurses at Nakhon Nayok province's hospital with statistical significance at .01 level.

**Keywords:** organizational trust, organization citizenship behavior, job performance

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำนวน 205 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 40.6 ( $R^2_{Adj} = .406$ )

**คำสำคัญ:** ความไว้วางใจในองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

1) นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ E-mail: chomma\_nad@hotmail.com

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรและธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและทันต่อสถานการณ์เช่นนี้ได้ ต้องเริ่มพัฒนาในระดับบุคคลก่อนแล้วจึงขยายไปสู่ระดับองค์กร ซึ่งการพัฒนาในระดับบุคคลจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และยังส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว แต่ทั้งนี้ การที่พนักงานจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ยังเป็นข้อสงสัยที่ผู้บริหารในหลายองค์กรพยายามหาคำตอบ เป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการ เพื่อให้พนักงานทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถนั้นเป็นการยาก และยากมากยิ่งขึ้นหากต้องให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีการพัฒนาและยกระดับความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา (ประเวศน์ 2545)

เมื่อพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการและมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่สำคัญก็คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่จะทำให้แผนการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรหรือไม่ และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และใช้ในการปรับตำแหน่งงาน (ชูชัย 2550) อีกทั้งผลการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กรโดยเฉพาะในสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นนี้ องค์กรต่างๆ พยายามหาคำตอบให้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ชูชัย 2550; ยุกดา และวีรวิฑู 2545) ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ ความไว้วางใจในองค์กร (organizational trust)

ความไว้วางใจในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการทำงานร่วมกัน เนื่องจากองค์กรมีรูปแบบการทำงานในลักษณะที่บุคคลต้องมีการทำงานที่เกี่ยวข้องกัน ฟังพาดูอาศัยกัน จึงต้องอาศัยความไว้วางใจ

ในการทำงานอย่างมาก (Shaw 1997) องค์กรใดที่มีความไว้วางใจเป็นพื้นฐานจะสามารถคาดการณ์ผลสำเร็จขององค์กรได้ ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดที่ไม่มี ความไว้วางใจ คนในองค์กรจะไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ยกเว้นภายใต้สภาพที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด (Peter 1987; Shaw 1997) ดังนั้น ความไว้วางใจในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Shaw 1997) เป็นทุนของความร่วมมือในการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน หากองค์กรใดขาดความไว้วางใจจะมีความเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน เพราะทำให้ทุกขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีความยากและใช้เวลานานขึ้น ความไว้วางใจจึงถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ที่ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และถือเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในองค์กร (McAllister 1995) องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยหากวิธีต่างๆ ในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นซึ่งจะทำให้การทำงานในองค์กรง่าย และส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากความไว้วางใจในองค์กรแล้วยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีในองค์กรคือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organization citizenship behavior: OCB) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะองค์กรใดที่พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงตามด้วย เนื่องจากในการทำงานร่วมกัน พนักงานต้องมีการช่วยเหลือ มีน้ำใจเป็นนักกีฬาต่อกัน และมีความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูง (Podsakoff et al. 1997) อีกทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีการให้ความร่วมมือ และความ เป็นมิตรปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบได้ตามสถานที่ทำงานต่างๆ แต่มักไม่ได้เป็นที่สังเกต และไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ อาจ

เป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้ระบบต่างๆ ในองค์กรไม่สามารถดำเนินการต่อไป และอาจจะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (Katz and Kahn, 1978)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีแนวโน้มที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการทางด้านสาธารณสุข อีกทั้งพยาบาลยังเป็นกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการ อันเป็นงานที่มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทั้งต่องาน ตัวบุคคล และองค์กรต่อไปในอนาคต

## วิธีการศึกษา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความไว้วางใจในองค์กร** หมายถึง ความเชื่อมั่นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ผู้วิจัยแบ่งความไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร** หมายถึง

การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับองค์กรพยาบาล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ยุติธรรมและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลกลับมาพัฒนา

2) **ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์กรสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

3) **ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความปรารถนาอย่างจริงใจในการให้พยาบาลรู้สึกตัวตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น และสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง การกระทำทางบวกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเกิดจากความเต็มใจ โดยมี 6 ด้าน ได้แก่

1) **พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานพยาบาลใหม่ ที่ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็มใจ

2) **พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง และใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น

3) **พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่ไม่บ่น หรือเรียกร้องในสิ่งเล็กน้อยหรือไม่สำคัญ มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และปัญหาในการทำงาน ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆ พยายามมอง

หาแต่ข้อดีของเพื่อนพยาบาล

3) **พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่ยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาสมบัติของโรงพยาบาล และปฏิบัติงานในหน้าที่จนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ

4) **พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความเคลื่อนไหวขององค์กร การใส่ใจดูแลทรัพย์สินขององค์กร

5) **พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่สนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

6) **ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลงานที่พยาบาลปฏิบัติได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

### สมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

### วิธีการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก จำนวน 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์

จำนวน 440 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan (ชานินทร์ 2551) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน จากนั้นจึงสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน **ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ทำงาน **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Shaw (1997) **ส่วนที่ 3** แบบสอบถามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก คณาวรรณ (2550) และ โสมสุดา (2547) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Organ (1988) และ Organ et al. (2006) และ **ส่วนที่ 4** แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยได้สร้างตามแนวคิดของจินตนา (2542)

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เท่ากับ .925, .925 และ .934 ตามลำดับ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์ โดยแบบสอบถามที่เก็บในแต่ละโรงพยาบาลจะแจกเกินจำนวนร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการเก็บคืนไม่ครบและความไม่สมบูรณ์ของชุดที่เก็บ ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์ จากนั้นจึงตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ จำนวน 205 ชุด แล้วจึงนำแบบสอบถามทุกฉบับมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้ทดสอบสมมติฐานที่หนึ่ง และสอง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ใช้ทดสอบสมมติฐานที่สาม

## ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 34-44 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี

**ผลการทดสอบสมมติฐานแรก ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก** พบว่าความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = .317, .320, .242$  และ  $.302$  ตามลำดับ,  $p \leq .01$ ) ดังแสดงในตารางที่ 1

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่สอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัด**

นครนายก พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน ( $r = .616, .341, .402, .319, .378, .551$  และ  $.563$  ตามลำดับ,  $p \leq .01$ ) ดังแสดงในตารางที่ 1

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่สาม ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก** พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ได้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. PER	-											
2. OT	.317**	-										
3. OT01	.320**	.899**	-									
4. OT02	.242**	.923**	.773**	-								
5. OT03	.302**	.919**	.704**	.784**	-							
6. OCB	.616**	.353**	.327**	.313**	.327**	-						
7. OCB01	.341**	.213**	.204**	.197**	.184**	.673**	-					
8. OCB02	.402**	.173**	.169**	.166**	.144**	.664**	.431**	-				
9. OCB03	.319**	.198**	.165**	.198**	.181**	.652**	.408**	.466**	-			
10. OCB04	.378**	.109**	.118**	.106**	.080**	.720**	.457**	.372**	.387**	-		
11. OCB05	.551**	.372**	.345**	.302**	.366**	.778**	.326**	.293**	.319**	.500**	-	
12. OCB06	.563**	.385**	.339**	.385**	.382**	.738**	.323**	.283**	.362**	.345**	.702**	-

หมายเหตุ: PER = ผลการปฏิบัติงาน, OT = ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม, OT01 = ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร, OT02 = ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา, OT03 = ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน, OCB = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม, OCB01 = พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ, OCB02 = พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น, OCB03 = พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา, OCB04 = พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่, OCB05 = พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ, OCB06 = พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง

\*\*  $p \leq .01$ ,  $n = 205$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวพยากรณ์	B	S.E.b.	Beta	t	p-value
OCB06	.228	.056	.311	4.074	.000
OCB02	.223	.054	.236	4.164	.000
OCB05	.218	.063	.264	3.448	.001

ค่าคงที่ (Constant) = 1.601    R = .644    R<sup>2</sup> = .415    R<sup>2</sup><sub>Adj</sub> = .406  
 Overall F = 47.570    p-value = .000

หมายเหตุ : OCB06 = พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง  
 OCB02 = พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น  
 OCB05 = พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ร้อยละ 40.6 (R<sup>2</sup><sub>Adj</sub> = .406, p < .01) ดังแสดงในตารางที่ 2

### อภิปรายผลการวิจัย

**สมมติฐานแรก** พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ Lee et al. (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Ning Li et al. (2007) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

จากการที่ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาล

วิชาชีพทุกคนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรม เอื้ออาทรและห่วงใยตน จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) และ Kanter (1993) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในองค์กรซึ่งเป็นแรงขับให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับการตัดสินใจของกลุ่ม อีกทั้ง Mishra (1996) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรเป็นความสมัครใจของบุคคลที่ยอมปฏิบัติตามแนวทางขององค์กรด้วยความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความสามารถ เปิดเผย ห่วงใยและเชื่อถือได้ซึ่งสามารถทำให้ตนบรรลุในผลสำเร็จที่ต้องการได้

เมื่อพิจารณาความไว้วางใจในองค์กรเป็นรายด้านพบว่าด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงสุด อาจเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับโรงพยาบาล พยาบาล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์กรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อต้องการให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกับองค์กร นอกจากนี้การมีเป้าหมายที่ชัดเจนยัง

ช่วยให้บุคลากรยอมรับในเป้าหมาย และค้นหาวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายเพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จตามที่องค์การคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2009) ที่พบว่า ความไว้วางใจในองค์การโดยรวมและด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ความไว้วางใจในองค์การด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันเป็นด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานรองลงมา อาจเนื่องจากการที่โรงพยาบาลมีความจริงจังในการทำให้พยาบาลรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น อีกทั้งการสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ จึงทำให้พยาบาลเกิดความเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ความไว้วางใจในองค์การด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์การมีความมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ หากได้รับแรงจูงใจ และการสนับสนุนสิ่งจำเป็นต่างๆ เช่น ให้ความเชื่อถือ และการนับถือให้เกียรติเห็นคุณค่าของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ ก็จะทำให้บุคลากรไว้วางใจในองค์การและทำงานด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอารีย์ (2545)

สุดท้าย คือ ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน อาจเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์การสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม อีกทั้งโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกเป็นโรงพยาบาลของรัฐจึงทำให้มีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ทำให้พยาบาลยังมีความเชื่อมั่นในตัวโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น จึงทำให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์การเปิดเผยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และการให้บุคลากรสามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้อย่าง

อิสระ กล้าที่จะเผชิญหน้าในการจัดการกับปัญหาต่างๆ และเห็นว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในองค์การ

### สมมติฐานที่สอง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพมีลักษณะการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องและช่วยเหลือผู้คนหลากหลาย ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนพยาบาล แพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ภายในโรงพยาบาล เป็นต้น และงานส่วนใหญ่ต้องมีการทำงานร่วมกัน จึงต้องมีความเสียสละทั้งเวลาส่วนตัวที่บางครั้งต้องทำงานเกินเวลางาน หรือการรับผิดชอบงานแทนเพื่อนพยาบาลที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ อีกทั้งการช่วยเป็นหูเป็นตาดูแลความเรียบร้อยของโรงพยาบาล ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าพยาบาลต้องทำ แต่เป็นสิ่งที่พยาบาลปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spector (2006) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือไปจากความต้องการในงานอย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์แก่องค์การที่ผู้ปฏิบัตินั้นปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจ ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรณ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัยของ สมประสงค์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์การการสื่อสาร

เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถึงแม้ว่าจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไปแต่พบว่ามีการวิจัยเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงสุด อาจเนื่องมาจากพยาบาลในจังหวัดนครนายกมีความตื่นตัวในเรื่องของการพัฒนาตนเอง เนื่องจากการพัฒนาตนเองเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลสนใจใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยการพยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ ได้แก่ การศึกษาต่อเพิ่มเติมในหลักสูตรเฉพาะด้านทางการพยาบาล เช่น หลักสูตรการดูแลผู้ป่วยใกล้ตาย หลักสูตรการพยาบาลผู้สูงอายุ หลักสูตรการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อได้รับคำสั่งให้เข้าอบรมจากทางโรงพยาบาลก็เข้าร่วมอบรมด้วยความเต็มใจ ทั้งยังสามารถนำไปใช้นับเป็นหน่วยคะแนนการศึกษาต่อเนื่องเพื่อขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของสภาการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ et al. (2006) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเอง เป็นการที่บุคคลสนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

ต่อมาเป็นด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงรองลงมา กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกจะส่งเสริมให้พยาบาลได้มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น ซึ่งการที่พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกถึงความกระตือรือร้น เต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และสนใจความเคลื่อนไหวขององค์กร จึงทำให้พยาบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือในการทำงาน จึงทำให้พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) ที่กล่าวว่า การให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้มีส่วนร่วมร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเข้าร่วมประชุมด้วยความสมัครใจ การอ่านประกาศหรือบันทึกต่างๆ ขององค์กรเพื่อรับข้อมูลใหม่ๆ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของโสเมสุตา (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลกับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ นิสรณ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานของพยาบาลต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนพยาบาล แพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ภายในโรงพยาบาล การคำนึงถึงผู้อื่นจึงมีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยป้องกันปัญหา ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในงาน เช่น การรองรับอารมณ์ความกดดันจากผู้ป่วยที่เกิดจากการไม่สบายทางกายส่งผลให้จิตใจไม่สบายด้วย จึงอาจมีการแสดงออกต่อพยาบาลอย่างไม่เหมาะสม พยาบาลจึงต้องสามารถควบคุมอารมณ์นั้นได้ โดยการเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยว่าสิ่งที่ผู้ป่วยแสดงออกมาเป็นผลมาจากอาการป่วย เป็นต้น ถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีตามด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคลอื่นเป็นการเคารพสิทธิของผู้อื่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน การ



กระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ สมาชิกจึงให้ความเอาใจใส่ ความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เฟิงภัทร์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการ คำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัย ของ นิสรณ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ของพยาบาล จะมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วย ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน อีกทั้ง งานพยาบาลเป็นงานที่มีภาระหนัก มีความรับผิดชอบสูง การช่วยเหลือกันในการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือสูงก็จะทำให้ผลการ ปฏิบัติของพยาบาลสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003); Organ (2006) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความ เต็มใจ มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่น เช่น การอาสาช่วยเพื่อนทำงานที่เร่งด่วนหรืองานที่คั่งค้าง และ การแสดงการให้อุปกรณ์เครื่องมือแก่พนักงานใหม่ เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาติ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมใน การทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วย เหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และ Podsakoff et al. (1997) ได้

ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้าน ปริมาณงานและคุณภาพงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติเช่นกัน

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาล ยอมรับในกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้ง ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลาในการ เข้าทำงาน ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล รักษาสมบัติของโรงพยาบาล เช่น การปิดไฟและน้ำเมื่อ ไม่ได้ใช้ หรือการช่วยเป็นหูเป็นตาเรื่องความปลอดภัยใน โรงพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้การปฏิบัติงานในหน้าที่ ของตนเองจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ ซึ่ง จากการที่พยาบาลมีพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการรับผิดชอบ ในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดจึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูง ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็น ความตั้งใจที่จะทำงาน เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในเรื่องส่วนตัว และ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชาติ (2546) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความ สัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ และงานวิจัยของ โสมสุดา (2547) ได้ศึกษาความ สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการ ปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกใน หน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติเช่นกัน

และสุดท้ายพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน อาจ เนื่องมาจากการที่พยาบาลไม่ป่นหรือเรียกร้องในสิ่ง เล็กน้อย มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และ

ปัญหาในการทำงาน เช่น การที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนพยายาลอาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้ แต่ก็สามารถควบคุมอารมณ์และใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาให้ผ่านไป รวมถึงการมองข้อดีของเพื่อนพยายาลแม้จะเป็นคนที่ไม่ชอบก็ตาม เพื่อช่วยให้การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นของบุคคลต่อปัญหา อดทนต่อความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาติ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพงานโดยการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกระดาษในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน

**สมมติฐานที่สาม** ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ คือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมพัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ถึงร้อยละ 40.6 ( $R^2_{Adj} = .406, p < .01$ ) โดยพบว่า พฤติกรรมพัฒนาตนเองสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุด อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง สนใจพัฒนาความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้อง

กับการปฏิบัติงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในงานของตน และรองลงมา คือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นก็สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ อาจเนื่องมาจากงานในด้านการพยาบาล เป็นงานที่ต้องทำร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลากหลาย การคำนึงถึงผู้อื่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากในงานพยาบาล ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและที่สำคัญทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้พฤติกรรมการให้ความร่วมมือก็สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้เช่นกัน อาจเนื่องมาจาก พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำกิจกรรมต่างๆภายในโรงพยาบาล ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา พฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ทั้งพฤติกรรมพัฒนาตนเอง พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่หากมีสูงมากเท่าไรก็จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสูงมากขึ้นตามเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเมธี (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 35.24 เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของโสเมสุดา เล็กอุตร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

จากผลการวิจัยที่พบว่าความความไว้วางใจในองค์การ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การ ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ไม่สามารถพยากรณ์ผลการ

ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ทั้งๆ ที่พบว่าความไว้วางใจในองค์กรทั้ง 3 ด้านนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรทั้ง 3 ด้านกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยเกินไปโดยมีค่า .320, .242 และ .302 ตามลำดับ หากเปรียบเทียบกับปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการพัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ โดยมีค่า .563, .402 และ .551 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สูง

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงพยาบาลกับพยาบาล โดยการปฏิบัติต่อพยาบาลอย่างเปิดเผย เช่น เมื่อโรงพยาบาลประสบกับปัญหาหรือมีแผนการดำเนินงานใหม่ ควรมีการสื่อสารให้พยาบาลได้รับทราบข้อเท็จจริงต่างๆ อย่างชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง เปิดเผยและยุติธรรม อีกทั้งควรให้การดูแลเอาใจใส่อาหาร มีความเสมอต้นเสมอปลาย เช่น การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมรับฟังวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งการที่โรงพยาบาลปฏิบัติต่อพยาบาลอย่างดีจะทำให้พยาบาลเกิดความไว้วางใจในองค์กรอีกทั้งช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจในองค์กรสูงขึ้นด้วย

จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและรักษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสนับสนุนให้มีเพิ่มมากขึ้น โดยโรงพยาบาลควรประกาศยกย่องหรือให้รางวัลแก่พยาบาล ที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นแบบอย่าง

ให้กับพยาบาลหรือบุคลากรของโรงพยาบาล อีกทั้งสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพยาบาล และควรนำมาเป็นนโยบายภายในของโรงพยาบาลที่เน้นถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

และสุดท้ายจากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการพัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลจะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านโดยเฉพาะพฤติกรรมด้านการพัฒนาตนเองที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุด ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต โดยการสนับสนุนสิ่งต่างๆ ที่ช่วยให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองและเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง เช่น การสนับสนุนให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองโดยการหาหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่องานพยาบาลเพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้เฉพาะทางในสายวิชาชีพพยาบาลและเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรสาขาพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต หลักสูตรสาขาทางการพยาบาลมารดาและทารก เป็นต้น อีกทั้งเมื่อพยาบาลเสนอแนะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองโรงพยาบาลควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมนำสิ่งที่พยาบาลเสนอมาพิจารณาต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมกับพยาบาลเทคนิค และหัวหน้าพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าแตกต่างกันหรือไม่ และศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มอื่นๆ ที่แตกต่างออกไป เช่น โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นต้น หรือศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากงานทางด้านสาธารณสุข เช่น หน่วยงานทางการศึกษา หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ และบริษัทเอกชนต่างๆ ที่มีความสนใจในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษามาวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม การทำงานเป็นทีม ความสุขในการทำงาน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการตัดสินใจ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีผู้นำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในหลายสายงานแล้วพบว่าส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ในการศึกษากับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพยังไม่พบมากนัก

### เอกสารอ้างอิง

จินตนา ยูนิพันธ์. 2542. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์. ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. 290 หน้า

คณาภรณ์ เกียรติมั่งมี. 2550. การพัฒนามาตรวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 82 หน้า.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2540. การบริหารการศึกษา. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร. 141 หน้า

ชูชัย สมितिไกร. 2550. การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. 444 หน้า

ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. บริษัทห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี กรุงเทพมหานคร. 520 หน้า

นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 147 หน้า

ประเวศ มหารัตน์สกุล. 2545. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวทางใหม่. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) กรุงเทพมหานคร. 225 หน้า

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือข่ายบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 116 หน้า.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 121 หน้า.

ยุดา รักไทย และวีรวิธ มาฆะศิรานนท์. 2545. การบริหารผลการปฏิบัติงาน แปลจาก R. Bacal. Performance Management. The McGraw-Hill Companies, Inc. เอ็กชเปอร์เน็ทบุคส์ กรุงเทพมหานคร. 268 หน้า.

สมประสงค์ เรือนไทย. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์กรสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 203 หน้า.

สุชาติ สีสวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 95 หน้า.

โสมสุดา เล็กอุตร. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 117 หน้า

อารีย์ คำนวนศักดิ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการดำเนินงานของกลุ่มงานพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 118 หน้า

Greenberg, J. and R. A. Baron. 2003. Behavior in Organizations: Understanding and Managing the

- Human Side of Work. 8<sup>th</sup> ed. Prentice Hall, New Jersey. 691 pp.
- Kanter, R. 1993. Men and Women of the Corporation. Basic Book, New York. 383 pp.
- Katz, D. and R. L. Kahn. 1978. The Social Psychology of Organizations. [Online]. [http://www.amazon.com/Social-Psychology-Organizations-Daniel-Katz/dp/04711023558/ref=cm\\_cr\\_pr\\_product\\_top](http://www.amazon.com/Social-Psychology-Organizations-Daniel-Katz/dp/04711023558/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 67<sup>th</sup> Annual national Conference. [Online]. [www.allacademic.com/meta/p360960\\_index.html](http://www.allacademic.com/meta/p360960_index.html) [September 9, 2009]
- 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]
- McAllister, D.J. 1993. Interpersonal Trust, Citizenship Behavior and Performance: A Relational Analysis (Trust). [Online]. [www.thalils.uni.net.th/doi/detail.nsp](http://www.thalils.uni.net.th/doi/detail.nsp) [November 30, 2009]
- 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.
- Ning, Li, Y. Jin, and J. Mingxuan. 2007. "How Does Organizational Trust Benefit Work Performance?." Journal Frontiers of Business Research in China .1,4: p. 622-637.
- Organ, D. W. 1988. "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis." Journal of Management. 14,4: p. 547-557.
- Organ, P. M. Podsakoff, and S. B. MacKenzie. 2006. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature Antecedents and Consequences California: Sage. 350 pp.
- Peters, T. 1987. Thriving on Chaos : Handbook for Management Revolution. Harper Collins New York. 736 pp.
- Podsakoff, P.M., M. Aheameand, and S.B. Mackenzie. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Work Group Performance." Journal of Applied Psychology 82 (2): 262-270.
- Shaw, R. B. 1997. Trust in the Balance Building Successful Organizations on Results Integrity and Concern. Jossey-Bass California. 223 pp.
- Spector, P. E. 2006. Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice. 4<sup>th</sup>ed. New York: John Wiley. 430 pp.