



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล  
โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE NURSE PERFORMANCE OF  
GOVERNMENT HOSPITAL NURSES IN BANGKOK

นรชัย ณ วิเชียร<sup>1</sup>

Norachai Na Wichian

ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ<sup>2</sup>

Taninrat Rattanapongpinyo

สวรรยา ธรรมอภิพล<sup>3</sup>

Sawanya Thama-Apipon

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิศาสตรปริญญาศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Graduated student in Doctoral Degree of Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120  
Associate Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University Cha-am District,  
Petchaburi Province, 76120, Thailand

<sup>3</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120  
Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University Cha-am District,  
Petchaburi Province, 76120, Thailand  
Author Email: na.norachai@gmail.com

Received: June 1, 2020

Revised: October 17, 2020

Accepted: December 15, 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยผสมวิธี (mixed method research) แบบขั้นตอนเชิงสำรวจ (exploratory sequential design) ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ หัวหน้าหรือรองหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยในสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก รวม 12 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive selection) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 400 คน ได้จากวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น มี 5 ระดับ หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบวัดวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาทุนมนุษย์ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ความมีใจรักงาน ความแข็งแกร่งในชีวิต และประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าเท่ากับ .890, .946, .929, .944, .930, และ .945 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้น เพื่อตรวจสอบความตรงและความสอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลประจำโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกเกณฑ์

(*chi-square* ( $df=2, n=398$ )=4.184,  $p=.123$ ,  $GFI=.997$ ,  $RMSEA=.052$ ) และตัวแปรแฝงภายในโมเดลสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 65.20

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการทำงาน, การพัฒนาทุนมนุษย์, ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม, ความมีใจรักงาน, ความแข็งแกร่งในชีวิต

### Abstract

This research aimed to develop and verify the validity of the performance model of the nurses at the ward government hospital in Bangkok. It was a mixed-method study. The research model was exploratory sequential design. The informant of the qualitative research was 12 heads or deputy heads of the inpatient and outpatient departments who gave in-depth interviews selected from a purposive selection. The sample in the quantitative research section consisted of 400 professional nurses. The samples were selected by stratified random sampling. The tool was an opinion questionnaire with 5 levels of confidence (reliability) in the topics of organizational culture, human capital development, ethical leadership, work passion, resilience and work performance. The Cronbach's alpha coefficients of the test were .890, .946, .929, .944, .930 and .945, respectively. The LISREL program was used to analyze the structure of the linear relationship and check the validity and consistency of the model created with the empirical data.

The result of the research showed that the Linear Structure Relationship model of factors affecting the work performance of nurses in government sector hospitals in Bangkok was consistent with all empirical data (*chi-square* ( $df=2, n=398$ )=4.184,  $p=.123$ ,  $GFI=.997$ ,  $RMSEA=.052$ ) and the internal latent variables were able to predict 65.20 % of the performance.

**Keywords :** work performance, human capital development, ethical leadership, work passion, resilience

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์การ ประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละงานของบุคคล ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้้องค์การนั้น ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจึงเป็น ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่จะนำความสำเร็จมาสู่ องค์การ (Abdullah et al., 2013) ทุกองค์การให้ความสำคัญกับเรื่องภาวะผู้นำ (leadership) โดยการแสวงหาวิธีการใหม่ๆในการพัฒนาบุคลากร ให้เป็นผู้นำที่ดี มีจริยธรรม มีความอดทน เสียสละ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม (Jyoti, & Bhau, 2015) การปฏิรูประบบสุขภาพในปัจจุบัน ได้ส่งผลต่อองค์การพยาบาลในด้านการบริหาร

ทรัพยากรบุคคล ทำให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากร ทางพยาบาล จากการปรับลดตำแหน่ง เป็นผล ให้พยาบาลต้องทำงานหนักมากขึ้น ส่งผลถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุ เป้าหมายขององค์การ (Bogaert et al., 2017; Srisatidnarakul, 2007) จากการปฏิรูประบบ ราชการโดยการนำแนวคิดการบริหารแนวใหม่ มาใช้กับระบบราชการไทย เพื่อให้มีบุคลากรมี สมรรถนะและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง กล่าวคือ มีภาวะผู้นำ มีการพัฒนาในด้านทุนมนุษย์ ทำให้บุคลากรมีใจรักในงาน และมีความแข็งแกร่ง ในชีวิตการทำงาน รวมทั้งมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี เสริมสร้างให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีความสุข

จากการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น (Robbins & Judge, 2013)

สภาพในปัจจุบัน เกิดการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาล เนื่องจากการเกษียณอายุราชการและจากโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (early retirement) การลาออก โอนย้าย เปลี่ยนงาน หรือไปปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นซึ่งไม่ใช่งานด้านการพยาบาล รวมทั้งโรงพยาบาลต่าง ๆ ต้องเข้าร่วมกับระบบประเมินคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation: HA) เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการทำงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งผลให้พยาบาลทำงานหนักเกินกำลังความสามารถ เนื่องจากมีภาระงานมากเกินไป ทั้งงานด้านการบริหาร งานด้านเอกสาร และงานด้านการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบหลักที่สำคัญของวิชาชีพพยาบาล และในปัจจุบัน โรคต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยมากขึ้น เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมา เป็นเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เหนื่อยล้า มีความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล มีผู้ศึกษาและให้ความสนใจถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยอะไรบ้าง ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีหลายปัจจัย เช่น วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture) การพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital development) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (ethical leadership) ความมีใจรักงาน (work passion) และความแข็งแกร่งในชีวิตร (resilience) แต่ยังไม่มีการศึกษาที่ค้นหาสาเหตุ และปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลของรัฐ

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ จะนำไปสู่แนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการพยาบาล นอกจากนี้ ยังสามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อช่วยส่งเสริมแนวคิดและการทำงานของพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำผลการศึกษานี้ ไปขยายองค์ความรู้ในการวิจัยและการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน

### การทบทวนวรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและประมวลความรู้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดที่สำคัญในแต่ละประเด็นตามลำดับ ดังนี้

**1. วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture)** การสังเคราะห์แนวคิดและความหมาย วัฒนธรรมองค์กร สรุปได้ว่า หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ปทัสถาน ความคาดหวังที่องค์กรกำหนดขึ้นมา เพื่อใช้เป็นแบบแผนสำหรับการปฏิบัติร่วมกันในองค์กร (Armstrong, 2010; Serpa, 2016) ซึ่ง Hofstede (2011) ได้กล่าวไว้มี 6 มิติ ดังนี้

- 1.1 มุ่งเน้นกระบวนการทำงานกับองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (process-oriented vs. results - oriented)
- 1.2 มุ่งเน้นบุคลากรกับองค์กรที่มุ่งเน้นงาน (employee-oriented vs. job-oriented)
- 1.3 ความสามารถทั่วไปกับความเป็นมืออาชีพ (parochial vs. professional)
- 1.4 องค์กรแบบเปิดกับองค์กรแบบปิด (open system vs. closed system)
- 1.5 การให้อิสระกับเน้นการควบคุม (loose control vs. tight control)

1.6 เน้นกฎเกณฑ์กับเน้นการปฏิบัติ (normative vs. pragmatic)

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดเกี่ยวกับมิติของวัฒนธรรมองค์การตามแบบของ Hofstede (2011) ที่มี 6 มิติ (dimension) ดังกล่าว เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

**2. การพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital development)** การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการองค์การยุคใหม่ เพราะองค์การที่มีทุนมนุษย์สมรรถนะสูงเป็นองค์การที่มีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Rosdi & Harris, 2011) จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปได้ว่า การพัฒนาทุนมนุษย์หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ให้แก่พนักงานหรือบุคลากรในองค์การ โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ด้วยรูปแบบและกระบวนการที่เหมาะสม (Mondy & Noe, 2005; Suvejwattanakun & Kaewnuch, 2012; Wisetsak, 2009)

อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ทั่วไปของการพัฒนาทุนมนุษย์ คือ การจัดกิจกรรมการฝึกอบรม (training) และการพัฒนา อีกทั้ง การฝึกสอน (coaching) ก็เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่า บุคคลนั้นตระหนักและเข้าใจในสิ่งที่องค์การคาดหวัง นอกจากนี้ การให้คำปรึกษา (mentoring) ถือเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของการพัฒนาทุนมนุษย์ (Armstrong, 2010) กระบวนการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์การผ่านวิธีการต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ การฝึกอบรม (training) การฝึกสอน (coaching) การให้คำปรึกษา (mentoring) และการติดตามการเรียนรู้ (shadowing) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ใน 4 องค์ประกอบดังกล่าว

**3. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (ethical leadership)** ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ ล้วนต้องการผู้นำที่สามารถชักนำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจ ทুমเททำงานอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ สามารถนำพาองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลงและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (Bass, 2008) จากการสังเคราะห์แนวคิดและความหมายของภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม สรุปได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ที่ประพฤติดี เป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น และปฏิบัติตามโดยสมัครใจ สามารถสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เกิดการประพฤติปฏิบัติที่ดี (Bogdan, Mihelic & Metka, 2010; Sikka, 2017)

การศึกษาของ Brown, Trevino, and Harrison (2005) ที่ศึกษาเรื่อง ผู้นำเชิงจริยธรรมพบว่า มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) คุณธรรมและความยุติธรรม (morality and fairness) 2) บทบาทและพฤติกรรมที่โปร่งใส (role clarification) และ 3) การแบ่งปันอำนาจ (power sharing) ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความเหมาะสมกับบริบทของวิชาชีพพยาบาล จึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

**4. ความมีใจรักงาน (work passion)** เป็นแนวคิดที่เกิดจากการรวมกันของแนวคิดเรื่องความผูกพัน ทูมเทร่างกาย แรงใจให้แก่องค์การ (commitment) กับแนวคิดในเรื่องของความรัก ความผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (engagement) (The Ken Blanchard Companies, 2009a) จากการสังเคราะห์ และทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและความหมายของ ความมีใจรักงาน สรุปได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมและความตั้งใจในการทำงานที่เป็นแบบแผนและมีความคงที่ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาแทนความรู้สึก ต่อความพยายามในการทำตามความปรารถนาของตนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดภายในตัวบุคคล จากกระบวนการคิดและตัดสินใจของบุคคลนั้น ว่าอะไรที่ทำได้แล้วคุ้มค่า และมีความสำคัญกับตนเองมากที่สุด (Damrongsanti &

Bunsathorn, 2010; Houlfort, Philippe, Vallerand & Ménard, 2014) ซึ่ง Lautongmeesakun (2015) ได้ศึกษาถึงความมีใจรักในงาน พบว่า มี 4 องค์ประกอบ คือ 1) ความมีใจรักในหน้าที่ (passion for duty) 2) ความมีใจรักในวิชาชีพ (passion for profession) 3) ความมีใจรักในความเจริญก้าวหน้า (passion for growth) และ 4) ความมีใจรักองค์กร (passion for organization) ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยยึดการแบ่งองค์ประกอบของความมีใจรักงานตาม Lautongmeesakun (2015)

### 5. ความแข็งแกร่งในชีวิต (resilience)

จากการสังเคราะห์แนวคิดและความหมายของความแข็งแกร่งในชีวิต สรุปได้ว่า หมายถึง คุณลักษณะหรือศักยภาพของบุคคลในการฝ่าฟันกับอุปสรรคหรือความยากลำบากในชีวิต แล้วสามารถผ่านพ้นสิ่งเลวร้ายเหล่านั้นมาได้ จากนั้นจึงพัฒนาเป็นบุคคลที่เข้มแข็งหรือกระโดดกลับมา ยืนใหม่ได้ (Aburn et al., 2016; Grotberg, 1995a; 1997; 1998; Nintachan, Sangon, & Thaweekoon, 2012; Oxford Dictionaries, 2015)

Grotberg ได้นำเสนอโครงสร้างหรือองค์ประกอบของความแข็งแกร่งในชีวิต (resilience factors) ว่ามี 3 องค์ประกอบหลัก คือ 'I have (ฉันมี...)' 'I am (ฉันเป็นคน...)' และ 'I can (ฉันสามารถที่จะ...)' (Grotberg, 1995a; 1997; 1998; Nintachan, Sangon, & Thaweekoon, 2012) ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยยึดการแบ่งองค์ประกอบของความแข็งแกร่งในชีวิต ตามแนวคิดของ Grotberg (1995a; 1997; 1998) และ Nintachan, Sangon, and Thaweekoon (2012)

6. ประสิทธิภาพการทำงาน (work performance) ของพนักงาน สามารถนำมาพิจารณาและตัดสินได้ว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยนำผลไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และสื่อสารให้พนักงานทราบถึงผลการประเมินดังกล่าว จากการสังเคราะห์แนวคิดและความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

สรุปได้ว่า หมายถึง เครื่องบ่งชี้ด้านการประสบความสำเร็จ เป็นการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเจริญก้าวหน้าหรือดีขึ้นกว่าเดิม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Awosusi & Jegede, 2011; Lee, 2016; Suksan, 2013)

การศึกษาของ Borman and Motowidlo (1999) ได้ระบุองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลและความสำเร็จแก่องค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ว่า มี 2 องค์ประกอบ คือ 1) ประสิทธิภาพการทำงานตามหน้าที่ (task performance) และ 2) ประสิทธิภาพการทำงานตามบริบท (contextual performance) ซึ่งผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาตามองค์ประกอบดังกล่าว

## 7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน Tomic et al. (2017) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นเหตุหนึ่งแห่งความสำเร็จที่ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานได้ เช่นเดียวกับ Charles, Reilly, Caldwell, Chatman, and Doerr (2014) ที่ศึกษาเรื่อง คำมั่นสัญญาและปัญหาของวัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพซีอีโอส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมนั้นเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานขององค์กรในวงกว้าง รวมถึงผลประกอบการทางการเงินของบริษัท นอกจากนี้ Nair (2006) ได้ศึกษา พบความสำคัญของวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ แรงจูงใจ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานและของบริษัท

7.2 การพัฒนาทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาพบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรช่วยส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานที่มั่นคง (Marimuthu,

Arokiasamy, & Ismail, 2009) และมีหลายงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องดังกล่าว แล้วพบความสัมพันธ์หรือพบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงาน และบทบาทของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร (Afrah, 2016) ซึ่งทั้งหมดล้วนบ่งชี้ว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

**7.3 ความมีใจรักงานกับประสิทธิภาพการทำงาน** Astakhova and Porter (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความมีใจรักงานและความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการทำงาน แล้วพบว่า ความมีใจรักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งบทความวิชาการเนื่องในโอกาสครบรอบ 75 ปีของสมาคมพยาบาลวิชาชีพแห่งอเมริกา (AAOHN) (Campbell, 2017) ก็ระบุว่า ความมีใจรักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นกัน

**7.4 ความแข็งแกร่งในชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงาน** Kumari and Sangwan (2015) ได้ศึกษาผลกระทบของความแข็งแกร่งในชีวิต ต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารในอุตสาหกรรมยา พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความแข็งแกร่งในชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงาน และจากการศึกษาของ Appanna and Avadhani (2018) พบว่า ความแปรปรวนของความแข็งแกร่งในชีวิตต่ออาชีพการงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานได้มากกว่าร้อยละ 90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**7.5 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับประสิทธิภาพการทำงาน** จากการศึกษาเรื่อง เสียงจริยธรรมของกลุ่ม (Huang & Paterson, 2017) พบว่า ภาวะผู้นำทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเสียงทางจริยธรรมของกลุ่ม โดยเสียงทางจริยธรรมของกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ยังพบว่างานวิจัยหลายงานบ่งชี้ว่าภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

และ Barkhordari-Sharifabad, Ashktorab, and Atashzadeh-Shoorideh (2018) ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของผู้ผู้นำ และมีอิทธิพลอย่างมากต่อความก้าวหน้า และการเติบโตของวิชาชีพการพยาบาล อันเป็นผลมาจากประสิทธิภาพการทำงานที่ดี (Barkhordari-Sharifabad et al., 2018)

**7.6 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความมีใจรักงาน** ผลการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความมีใจรักงาน ดังเช่นงานวิจัยของ Hao, He, and Long (2017) ที่ศึกษาเรื่องทำไมและเมื่อไหร่ที่การเพิ่มขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ มีผลกระทบที่แตกต่างกันในการทำงานของพนักงาน โดยพบว่า ภาวะผู้นำที่ต่างกันส่งผลต่อความมีใจรักงานต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ Egan, Turner, and Blackman (2017) แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยพื้นฐานและมีอิทธิพลต่อความมีใจรักงาน และความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน

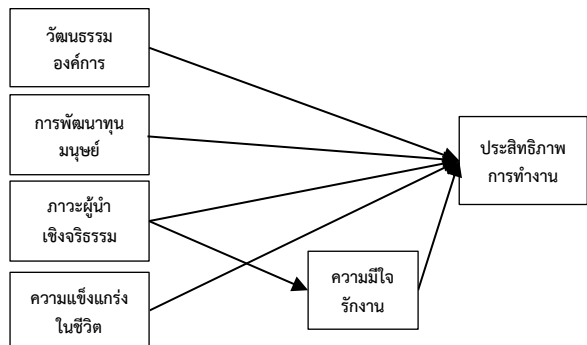
### วัตถุประสงค์วิจัย

เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานวิจัย

วัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาทุนมนุษย์ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ความมีใจรักงาน และความแข็งแกร่งในชีวิต มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

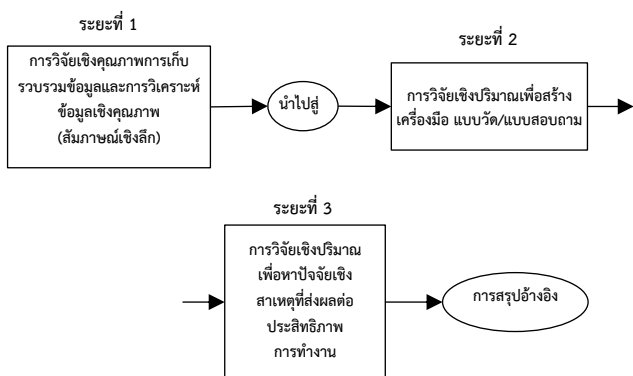
**กรอบแนวคิดการวิจัย**



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed method research) แบบขั้นตอนเชิงสำรวจ (exploratory sequential design) (Creswell, 2015) ซึ่งเป็นการศึกษาปัญหาวิจัยที่ตั้งต้นจากการสำรวจข้อมูลผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเพื่อสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (ระยะที่ 2) แล้วนำผลที่ได้ในระยะเวลาที่สองมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ระยะที่ 3) แสดงดังภาพ 2 และมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้



ภาพ 2 ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

**ระยะที่ 1** การสังเคราะห์โมเดลประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล ใช้การศึกษาเอกสารงานวิจัยหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารดังกล่าว นำข้อมูลที่ได้ไปสังเคราะห์กับผลของการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อตรวจสอบนิยามของตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานและตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็นตัวแปรสาเหตุ รวมทั้งประเด็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการส่งเสริมการมีประสิทธิภาพฯ ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข เป็นต้น เพื่อนำผลไปพัฒนาและปรับปรุงข้อคำถามของแบบวัดในการศึกษาเชิงปริมาณใน **ระยะที่ 2** ต่อไป

**ผู้ให้ข้อมูล** ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ หัวหน้าหรือรองหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยใน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก แห่งละ 6 คน รวม 12 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive selection)

**ระยะที่ 2 และ 3** การพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขั้นตอนนี้ เป็นการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม/แบบวัด เพื่อสำรวจการรับรู้ ระดับพฤติกรรมหรือระดับการปฏิบัติ และหาข้อสรุปของตัวแปรสังเกตได้ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานจากการพัฒนาขึ้นใน **ระยะที่ 1** สำหรับ **การวิจัยเชิงปริมาณ**

**ประชากร** เป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 741 คน

**ตัวอย่าง** เป็นพยาบาลประจำหอผู้ป่วยจำนวน 400 คน ได้มาจากหอผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยใน อย่างละ 200 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ประกอบด้วยแบบบันทึกข้อมูล แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (ระยะที่ 1) และแบบวัดที่เป็นข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน

ร่วมกับผลของประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยแบบวัดตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. แบบวัดประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .945
2. แบบวัดวัฒนธรรมองค์การ จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .890
3. แบบวัดการพัฒนาทุนมนุษย์ จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .946
4. แบบวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .929
5. แบบวัดความมีใจรักงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .944 และ
6. แบบวัดความแข็งแกร่งในชีวิต จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .930

รวมข้อคำถามจากแบบวัดทั้งหมด จำนวน 70 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบวัด/แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 398 ฉบับ คิดเป็น 99.50 %

**การพิทักษ์สิทธิ์** โครงการวิจัยนี้ได้รับอนุญาตจาก คณะกรรมการจริยธรรม และ คณะกรรมการศูนย์วิจัยฯ หมายเลขรับรองโครงการวิจัย IRB No. 3/63 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2563 ผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (consent form) แล้ว ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัย รับทราบ และมีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล

**การวิเคราะห์ข้อมูล** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คะแนนต่ำสุด (minimum) และ คะแนนสูงสุด (maximum) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient) และใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้น (linear structural equation model)

## ผลการวิจัย

### 1. การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสรุปได้ดังนี้ ประเด็นแรก วัฒนธรรมองค์การพบว่ามีรูปแบบเครื่องมือการบริหาร มีหลากหลาย เช่น การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการส่งไปอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหรือเรียนเฉพาะทางทั้งภายในและภายนอกหน่วย แล้วสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ที่ได้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน เป็นต้น ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามจรรยาบรรณ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ นอกจากนี้ การทำงานควรมีความรอบคอบ และระมัดระวัง โดยใช้องค์ความรู้ที่หลากหลาย ภาควิชาใจรวมทั้งมีความเชื่อมั่นว่าวิชาชีพพยาบาลมีความสำคัญทั้งต่อผู้คน สังคม และประเทศชาติ อีกทั้ง มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ ทุ่มเวลา ตลอดจนพยายามเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

### 2. การตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล

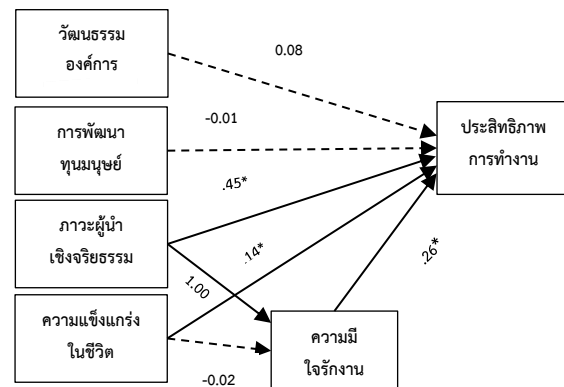
ผลการวิจัย พบว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี พิจารณาได้จาก  $chi-square=4.184$  ( $p=.123$ ) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ( $GFI$ )=.997 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ .90 ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ ( $SRMR$ )=.014 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ ( $RMSEA$ )=.052 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า .08 ค่า Critical N ( $CN$ )=875.024 ซึ่งมีค่ามากกว่า 200 จึงสรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูล



เชิงประจักษ์ และจากตาราง 1 เมื่อพิจารณาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานในทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ความมีใจรักงาน และความแข็งแกร่งในชีวิต มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .45, .26, และ .14 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน สำหรับ วัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ( $M=3.99 - 4.32$ ) สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $M=4.04 - 4.20$ )

ทั้งนี้ โมเดลประสิทธิภาพการทำงาน (performance model) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นรูปแบบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ

ตัวแปรภายนอก (exogenous variable) กับตัวแปรภายใน (endogenous variable) ซึ่งใช้วัดผ่านข้อคำถามและใช้การประเมินผลแบบค่ารวม (summated scale) จึงเป็นการวิเคราะห์เส้นทางแบบตัวแปรสังเกตได้ โดยนำเสนอผลการวิจัยดังภาพ 3



ภาพ 3 โมเดลประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ

ตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยในโมเดลโครงสร้างค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร

| ตัวแปรตาม           | R <sup>2</sup> | อิทธิพล | ตัวแปรอิสระ    |                   |                       |                      |                |
|---------------------|----------------|---------|----------------|-------------------|-----------------------|----------------------|----------------|
|                     |                |         | วัฒนธรรมองค์กร | การพัฒนาทุนมนุษย์ | ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม | ความแข็งแกร่งในชีวิต | ความมีใจรักงาน |
| ประสิทธิภาพการทำงาน | .65            | ทางตรง  | .077           | -.013             | .452*                 | .137*                | .265*          |
|                     |                | ทางอ้อม | -              | -                 | .265*                 | -                    | -              |
|                     |                | รวม     | .077           | -.013             | .717*                 | .137*                | .265*          |
| ความมีใจรักงาน      | .70            | ทางตรง  | -              | -                 | 1.000*                | -.023                | -              |
|                     |                | ทางอ้อม | -              | -                 | -                     | -                    | -              |
|                     |                | รวม     | -              | -                 | 1.000*                | -.023                | -              |

$$\chi^2(df=2, n=398)=4.184, p=.123, CFI=.999, GFI=.997, CN=875.024, RMSEA=.052, SRMR=.014$$

หมายเหตุ : \* $p<.05$

**การอภิปรายผลการวิจัย**

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ความมีใจรักงาน และความแข็งแกร่งในชีวิต มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นไป

ตามสมมติฐานบางส่วน โดยวัดจากตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละองค์ประกอบย่อย ดังนี้

**ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม** มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Huang and Paterson (2017) กล่าวคือ หากพยาบาลมีภาวะผู้นำทางจริยธรรมสามารถรับผิดชอบงาน และแก้ปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมให้ผ่านพ้นจนสำเร็จไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ ถ้าผู้นำปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอยู่เสมอ จะทำให้งานตามภารกิจของหน่วยมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ทำงานและผู้รับบริการ

**ความมีใจรักงาน** มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Vallerand , Paquet, Philippe, and Charest (2010) ที่ศึกษาเรื่อง จิตวิทยาของความหลงใหล (passion) กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ในทุกงานที่ทำ อีกทั้งทำงานของตนเองอย่างรอบคอบและระมัดระวังเสมอ เชื่อมั่นว่าวิชาชีพพยาบาลมีความสำคัญและจำเป็นทั้งต่อผู้คนที่ต่อสังคมและประเทศชาติ ความมีใจรักงานดังที่กล่าวมาช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานที่ดีขึ้น

**ความแข็งแกร่งในชีวิต** มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumari and Sangwan (2015) ที่ศึกษาผลกระทบของความแข็งแกร่งในชีวิตต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารในอุตสาหกรรมยา ผลการวิจัยพบสหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความแข็งแกร่งในชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงาน อธิบายได้ว่า หากพยาบาลมีผู้ที่เชื่อใจ ไว้วางใจได้ มีผู้ที่คอยสอนหรือตักเตือนถึงการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ไม่ทำในสิ่งที่อาจนำไปสู่ปัญหาและความยุ่งยากมาสู่ตนเอง อีกทั้งอยู่ในชุมชนที่สามารถดูแลและให้ความช่วยเหลือกันดีเป็นอย่างดี จะส่งเสริมให้พยาบาลมีความแข็งแกร่ง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

สำหรับวัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สาเหตุที่

เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากระบบงานพยาบาลมีบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับ หลายช่วงอายุ มีระบบรุ่น งานส่วนใหญ่มักสอนเทคนิคและถ่ายทอดกันรุ่นสู่รุ่น มีระบบพี่สอนน้อง หรือระบบพี่เลี้ยง งานส่วนใหญ่ต้องทำตามคำบรรยายลักษณะงาน และต้องปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารแต่ละระดับ อีกทั้ง การปฏิบัติงานการพยาบาลมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจนอยู่แล้ว ดังนั้น วัฒนธรรมขององค์การดังกล่าวจึงอาจไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการทำงาน

ส่วนการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากการไปศึกษาอบรมของบุคลากรทางการพยาบาลที่มี 2 รูปแบบ คือ ภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยการศึกษาภายในมีหลายระดับ และส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พยาบาลทุกคนต้องเข้ารับการศึกษาศึกษาอบรมเพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และหลายหลักสูตรไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานทางด้านการพยาบาล จึงไม่ได้เป็นการพัฒนาหรือเพิ่มพูนความรู้ในวิชาชีพที่สามารถจะประยุกต์มาใช้ในการทำงานประจำตามภารกิจของการให้การพยาบาลได้ สำหรับการศึกษานอกหน่วยงาน มีทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทางด้านการพยาบาล แต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในหน่วยได้เฉพาะในวงจำกัด โดยอาจไม่มีผลในภาพรวมที่ชัดเจน ดังนั้น การพัฒนาทุนมนุษย์ จึงอาจไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการทำงานดังที่กล่าวมา

## ข้อเสนอแนะ

### 1. การนำผลการวิจัยไปใช้เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ

1.1 ผู้บริหารควรหาแนวทางส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรทางการพยาบาลตามผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จาก

การสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของการทำงาน รวมทั้งสาเหตุของปัญหาอุปสรรค ดังกล่าว ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรเน้นและให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อ ความสำเร็จในการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรทางการพยาบาลในภาพรวม โดยมี ปัจจัยที่ส่งผลเรียงตามขนาดของน้ำหนักอิทธิพล ดังนี้ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ความมีใจรักงาน และ ความแข็งแกร่งในชีวิตที่มีค่าเท่ากับ .45, .26, และ .14 ตามลำดับ

1.3 เมื่อผู้บริหารได้รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ตามผลการศึกษา สามารถนำ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อ วางแผนหรือกำหนดนโยบายในการยกระดับ คุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ ทุกมิติ อันจะส่งผลให้องค์การมีศักยภาพ เป็นองค์กรชั้นนำ มีความเจริญก้าวหน้า รวมทั้ง มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

## 2. การวิจัยในอนาคต

2.1 ผลการศึกษาโมเดลสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงาน พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผล โดยตรงทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่บางปัจจัยส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาถึง ปัจจัยที่สำคัญด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงาน เช่น ประสบการณ์ของพนักงาน (employee experience) หรือ ความทุ่มเทใน การทำงาน (engagement) ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึง ปัจจัยดังกล่าว และนำผลการศึกษาที่ได้ มาพิจารณากำหนดเป็นนโยบายการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาในครั้งนี้ มีหน่วยของ การวิเคราะห์ (unit of analysis) เป็นระดับบุคคล

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษา เพิ่มเติมในระดับกลุ่ม หรือองค์การ เพื่อให้เห็น มุมมองของผู้บริหารองค์การนั้น ๆ ที่มีต่อปัจจัย ความสำเร็จในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพ การทำงาน เป็นการศึกษาหนทางปฏิบัติที่ดี (best practice) และนำข้อมูลหรือผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับ (benchmark) กับบริบทของการบริหารทรัพยากร มนุษย์ขององค์การในปัจจุบัน

2.3 ควรนำโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุนี้ ไปศึกษากับโรงพยาบาลในสังกัดอื่น ๆ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งกลุ่มของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็น องค์กรที่มุ่งแสวงหากำไร จึงต้องสร้างความ ได้เปรียบในเชิงธุรกิจ เนื่องจากมีการแข่งขันสูง และคู่แข่งมีจำนวนมาก ดังนั้น ประสิทธิภาพ การทำงานของพยาบาลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่ สำคัญยิ่งต่อการสร้างกำไรและผลประกอบการของ หน่วยงานเอกชนดังกล่าว

### เอกสารอ้างอิง

- Abdullah, I., Omar, R., & Rashid, Y. (2013). Effect of personality on organizational commitment and employees' performance: Empirical evidence from banking sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 17(6), 761-768.
- Aburn, G., Gott, M., & Hoare, K. (2016). What is resilience? An integrative review of the empirical literature. *Journal of Advanced Nursing*, 72(5), 980-1000. <http://doi.org/10.1111/jan.12888>
- Afrah, N. A. (2016). *The role of human capital development on organizational performance: Case study*. Benadir University, Mogadishu, 8(4), 120-124.
- Appanna, K. K., & Avadhani, V. D. (2018). Impact of career resilience on job performance among the employes of private insurance sector. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9(1), 423-430.
- Armstrong, M. (2010). *Armstrong's essential human resource management practice: A guide to people management*. Philadelphia, PA: Kogan Page.
- Astakhova, M. N., & Porter, G. (2015). Understanding the work passion-performance relationship: The mediating role of organizational identification and moderating role of fit at work. *Human Relations*, 68(8), 1315-1346. <https://doi.org/10.1177/0018726714555204>

- Awosusi, O. O., & Jegede, A.O. (2011). Motivation and job performances among nurses in the Ekiti State Environment of Nigeria. *International Journal of Pharma and Bio Sciences*, 2(2), 583–595.
- Barkhordari-Sharifabad, M., Ashktorab, T., & Atashzadeh-Shoorideh, F. (2018). Ethical leadership outcomes in nursing: A qualitative study. *Nursing Ethics*, 25(8), 1051–1063. <https://doi.org/10.1177/0969733016687157>
- Bass, B. M. (2008). *The bass handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications*. New York, NY: Free Press.
- Bogaert, P. V., Peremans, L., Heusden, D. V., Verspuy, M., Kureckova, V., Cruys, Z. V., & Franck, E. (2017). Predictors of burnout, work engagement and nurse reported job outcomes and quality of care: A mixed method study. *BMC Nursing*, 18, 1-14.
- Bogdan, L., Mihelic, K., & Metka, T. 2010. Ethical leadership. *International Journal of Management and Information System*, 14(5), 31-41, <http://doi.org/10.19030/ijmis.V14i5.11>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1999). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10, 99-109.
- Brown, M. E., Trevino, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97, 117-134.
- Campbell, K. N. (2017). History, passion, and performance. *Workplace Health and Safety*, 65(4), 164–167. <https://doi.org/10.1177/2165079917700904>
- Charles A. O'Reilly, I. I. I., Caldwell, D. F., Chatman, J. A., & Doerr, B. (2014). The promise and problems of organizational culture: CEO personality, culture, and firm performance. *Group & Organization Management*, 39(6), 595–625. <https://doi.org/10.1177/1059601114550713>
- Creswell, J. W. (2015). *A concise introduction to mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Damrongsanti, C., & Bunsathorn, W. (2010). *Importance and strengthening of love and driving force. Organizations in the creative economy era*. Academic Research Conference 2010, Bangkok, National Institute of Development Administration.
- Egan, R., Turner, M., & Blackman, D. (2017). Leadership and employee work passion: Propositions for future empirical investigations. *Human Resource Development Review*, 16(4), 394–424. <https://doi.org/10.1177/1534484317724634>
- Fredrickson, B. L. (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. *Philosophical Transactions of the Royal Society. Series B, Biological Sciences*, 359, 1367-1378. <http://doi.org/10.1098/rstb.2004.1512>
- Grotberg, E. H. (1995a). *The international resilience project: research, application, and policy*. Retrieved from <http://doi.org/resilnet.uiuc.edu/library/grotb95a>.
- Grotberg, E. H. (1997). *The international resilience project: Findings from the research and the effectiveness of interventions*. Retrieved from <http://doi.org/resilnet.uiuc.edu/library/grotb97a>
- Grotberg, E. H. (1998). I am, I have, I can: What family worldwide taught us about resilience. *Reaching Today's Youth*, 2(3), 36-39.
- Hao, P., He, W., & Long, L.-R. (2017). Why and when empowering leadership has different effects on employee work performance: The pivotal roles of passion for work and role breadth self-efficacy. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 25(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/1548051817707517>
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online readings in psychology and culture*, 2(1), 2307-0919.
- Houliort, N., Philippe, F. L., Vallerand, R. J., & Ménard, J. (2014). On passion and heavy work investment: Personal and organizational outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 29(1), 25–45. <https://doi.org/10.1108/JMP-06-2013-0155>
- Huang, L., & Paterson, T. A. (2017). Group ethical voice: Influence of ethical leadership and impact on ethical performance. *Journal of Management*, 43(4), 1157–1184. <https://doi.org/10.1177/0149206314546195>
- Jyoti, J., & Bhau, S. (2015). Impact of transformational leadership on job performance: Mediating role of leader-member exchange and relational identification. *Sage Open*, 5(4), 2158244015612518.
- Kumari, P., & Sangwan, V. (2015). A Study on impact of resilience capacity on job performance of executives in the pharmaceutical industry. *International Journal of Management and Social Sciences Research*, 4(4), 2319-4421.
- Lautongmeesakun, S. (2015). *The structural equation model of teacher's work passion: A comparative study of generation diversity* (Doctor of Philosophy Thesis of Industrial and Organization Psychology). Faculty of Liberal Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok.
- Lee, Y. Y. (2016). Development of a performance appraisal tool for postoperative anesthesia care unit nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(3), 270-278. <http://doi.org/10.1111/jkana.2016.22.3.270>

- Marimuthu, M., Arokiasamy, L. & Ismail, M. (2009). Human capital development and its impact on firm performance: Evidence from developmental economics. *The Journal of International Social Research*, 2(8), 265-272.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Human resource management*. New Jersey, NJ: Pearson Education.
- Nair, R. (2006). *Climate studies and associated best practices to improve climate issues in the workplace*. 2006 WEPAN Conference, 1-8.
- Nintachan, P., Sangon, S., & Thaweekoon, T. (2012) The effect of the resilience enhancing program in graduate nursing students. *Journal of the Nursing Association of Thailand*, 61(2), 18-27.
- Oxford Dictionaries. (2015). *Definition of resilience noun*. Retrieved from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/resilience>
- Robbins, S. P, & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Prentice Hall.
- Rosdi, I. S., & Harris, H. (2011). Human resource management practices and organizational commitment: The case of academics in a Malaysian Higher Education Institution. *2nd international conference on business and economic research (2nd ICBER 2011) proceeding*, 1155-1173.
- Serpa, S. (2016). An overview of the concept of organizational culture. *International Business Management Journal*, 10(1), 51-60.
- Sikka, P. (2017). Using freedom of information laws to frustrate accountability: Two case studies of UK banking frauds. *In Accounting Forum*, 41(4), 300-317.
- Srisatidnarakul, B. (2007). *Leadership and strategic management in nursing organization for the 21st century*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Suksan, S. (2013). *Project evaluation*. Uttaradit: Uttaradit Rajabhat University.
- Suvejwattanakun, C., & Kaewnuch, K. (2012). *Alternatives Survival from the economic crisis of human capital activities in the tourism and service industry according to the sufficiency economy philosophy: Human capital management and development activities*. National Academic Conference on the National Institute of Development Administration 2012.
- The Ken Blanchard Companies. (2009a). *Employee passion: The new rules of engagement*. Retrieved from <http://www.kenblanchard.com/getattachment/Leading-Research/Research/Employee-Passion-the-New-Rules-of-Engagement/Blanchard-Employee-Passion1.pdf>
- Tomic, B., Brkić, V. S., Karapetrovic, S., Pokrajac, S., Milanović, D. D., Babić, B., & Djurdjevic, T. (2017). Organizational culture, quality improvement tools and methodologies, and business performance of a supply chain. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 231(13), 2430-2442. <https://doi.org/10.1177/0954405416629100>
- Vallerand, R. J., Paquet, Y., Philippe, F. L., & Charest, J. (2010). On the role of passion for work in burnout: A process model. *Journal of Personality*, 78(1), 289-312. <http://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2009.00616.x>
- Wisetsak, K. (2009). *Research report on human capital development in the transition to modern organization or high-performance organization*. Bangkok: Institute of Human Resources Thammasat University.