

ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและผู้ป่วย
กับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์
กรุงเทพมหานคร



นางสาวสุภาภรณ์ ชัยณรงค์

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-2222-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL JUSTICE, HEAD NURSE – STAFF NURSE EXCHANGE,
AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF NURSES IN HOSPITALS UNDER
THE JURISDICTION OF THE DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES,
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION



Miss Sukan Chainarong

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-2222-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร
โดย นางสาวสุกาญจน์ ชัยณรงค์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ฐนิพันธ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

สุกาญจน์ ชัยณรงค์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL JUSTICE, HEAD NURSE – STAFF NURSE EXCHANGE, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF NURSES IN HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION) อ.ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์, 147 หน้า. ISBN 974-17-2222-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 333 คน เลือกโดยวิธีสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์กร แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ .72, .96 และ .89 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$ จากคะแนนเต็ม 5)
2. ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการ ($r = .228$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ ($r = .173$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิชา...การบริหารการพยาบาล..... ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา.....2545..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

437 78371 36 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : ORGANIZATIONAL JUSTICE/HEAD NURSE – STAFF NURSE

EXCHANGE/ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

SUKAN CHAINARONG : RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL JUSTICE, HEAD NURSE – STAFF NURSE EXCHANGE, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF NURSES IN HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SUKUNYA PRACHUSILPA, DNSc. 147 pp. ISBN 974-17-2222-2

The purposes of this research were to study organizational citizenship behavior of staff nurses, and investigate the relationships between organizational justice, head nurse – staff nurse exchange, and organizational citizenship behavior of staff nurses in hospitals under the jurisdiction of the department of Medical Services, Bangkok Metropolitan Administration. Subjects consisted of 333 staff nurses, selected by simple random sampling. Research instruments were organizational justice, head nurse – staff nurse exchange and organizational citizenship behavior questionnaires. The instruments' Cronbach's alpha coefficients were .72, .96 and .89 respectively. Statistical methods used to analyze data included mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficients.

Major findings were as follows:

1. Organizational citizenship behavior of staff nurses in hospitals under the jurisdiction of the department of Medical Services, Bangkok Metropolitan Administration was at the high level. ($\bar{X} = 3.92$, full score is 5)
2. Organizational justice was positively and significantly related at the low level with organizational citizenship behavior, at the .05 level ($r = .228$)
3. Head nurse – staff nurse exchange was positively and significantly related at the low level with organizational citizenship behavior, at the .05 level ($r = .173$)

Field of study...Nursing Administration..... Student's signature.....

Academic year...2002..... Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ และท่านยังได้เป็นผู้ช่วยกระตุ้นให้ศักยภาพของนิสิตคนหนึ่งได้แสดงออกเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ท่านอาจารย์มอบให้ ตลอดระยะเวลาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลือบุญวัชชัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการสำนักงานการแพทย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าพยาบาลฝ่ายการพยาบาล และพยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย รวมทั้งโรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินิโร อูทิศ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยทดลองใช้เครื่องมือวิจัย และขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาสับสนุนเงินทุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน หัวหน้าพยาบาลวิสัญญี ตลอดจนผู้ร่วมงานพยาบาลวิสัญญีทุกท่านที่สนับสนุน เป็นกำลังใจและให้โอกาสในการศึกษาต่อครั้งนี้

ท้ายที่สุด ขอกราบระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดาที่เป็นที่รักยิ่ง เป็นผู้ให้กำลังใจ สติปัญญาและสิ่งดีงามทั้งหลายกับผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวที่ให้กำลังใจ และห่วงใยด้วยดีเสมอมา ไมตรีจิตที่ได้รับอย่างมากมาจากครอบครัวและจากเพื่อน ๆ ที่ไม่เคยทอดทิ้งกัน ขอขอบคุณพยาบาลประจำการทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจและถือว่าเป็นเจ้าของงานชิ้นนี้ร่วมกันกับผู้วิจัย วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงเป็นที่รวมของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และน้ำใจไมตรีจากบุคคลมากมาย และเป็นสัญลักษณ์ของการผ่านประสบการณ์ที่มีความหมาย

สุภาวณีย์ ชัยณรงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และฝ่ายการพยาบาล... พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร.....	14 20
ความยุติธรรมในองค์กร.....	31
การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	73
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง.....	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
การสร้างเครื่องมือ.....	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	81
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
4	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
5	96
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
สรุปผลการวิจัย.....	97
อภิปรายผลการวิจัย.....	99
ข้อจำกัดในการใช้ผลการวิจัย.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	107
รายการอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก.....	117
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	118
ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือขอความร่วมมือ และเอกสารรับรองโครงการวิจัยในคน.....	120
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	124
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	127
ภาคผนวก จ ตารางแสดงรายละเอียดผลวิเคราะห์ข้อมูล.....	138
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	147

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	เปรียบเทียบความเป็นธรรม ตามมุมมองของ A เปรียบเทียบกับ B.....	40
2	มาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน	42
3	มาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ	47
4	มาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ.....	49
5	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัด สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	74
6	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	84
7	จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วย คนปัจจุบัน ระดับตำแหน่งและแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	88
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	92
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรมในองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้านและโดยรวม	93
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้าน และโดยรวม	94
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยน ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัด สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	95
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรมในองค์การ จำแนกเป็นรายข้อ	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ จำแนกเป็นรายชื่อ	141
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ.....	143



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ความสมดุลตามหลักความยุติธรรม.....	33
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	72



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ขึ้นกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการบริหารงานกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้ง อยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี การบริหารงานกรุงเทพมหานครมีด้วยกันหลายด้าน เช่น การพัฒนาเมือง การแก้ปัญหาการจราจร การสาธารณสุขโรค การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นพิษ การป้องกันน้ำท่วม การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การศึกษา การแพทย์และการสาธารณสุข ฯลฯ งบประมาณของกรุงเทพมหานครมีการจัดสรรตามปริมาณงานที่รับผิดชอบ โดยภารกิจด้านการแพทย์และการสาธารณสุขก็ถือเป็นนโยบายสำคัญของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นประมาณ 10 ล้านคน (สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2545) และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ต้องเผชิญกับมลภาวะและสาเหตุต่าง ๆ ที่คุกคามต่อภาวะสุขภาพ ทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความต้องการการบริการด้านสุขภาพอนามัยสูงขึ้น นอกจากนี้กรุงเทพมหานครยังเป็นศูนย์กลางของความเจริญทางเทคโนโลยี ประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดมีความคาดหวังต่อบริการและคุณภาพของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จึงเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังเช่นสถิติจำนวนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ 2542 – 2544 มีจำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการทั้งหมด 1,801,826 ราย 2,024,741 ราย และ 2,058,750 ราย ตามลำดับ และมีจำนวนผู้ป่วยในทั้งหมด 105,191 ราย 114,473 ราย และ 117,519 ราย ตามลำดับ (สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2543 – 2545)

โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อกวีศักดิ์ ชูตินโร อูทิศ โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ และโรงพยาบาล สิริรินทร โดยทุกโรงพยาบาลได้มุ่งเน้นการบริการทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณอย่างมาก ทุกโรงพยาบาลมีนโยบายมุ่งมั่นพัฒนาสู่การรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล ทั้งระบบ มาตรฐาน

ฐานสากล (International Organization for Standardization : ISO) และ/หรือมาตรฐาน การรับรองคุณภาพ (Hospital Accreditation : HA) ส่งผลให้พยาบาลต้องเข้าร่วมในการดำเนินงานของโรงพยาบาล ต้องมีภาระงานเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและงานด้านเอกสาร ประกอบกับสภาพปัญหาการขาดอัตรากำลังพยาบาลของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป

จากข้อมูลของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (2545) มีอัตรากำลังตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพตามกรอบอัตรากำลังว่างอยู่มากกว่า 100 ตำแหน่ง แต่โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ไม่สามารถรับพยาบาลเพิ่มได้ เนื่องจากนโยบายของรัฐบาล ให้มีการจำกัดการรับบุคคลเข้ารับราชการและพิจารณาอายุขัยเล็ก หรือให้อัตราทดแทนได้ไม่เกินร้อยละ 20 กรณีที่ตำแหน่งข้าราชการว่างลงจากการเกษียณอายุตามปกติหรือเกษียณอายุก่อนกำหนด (ณรงค์ศักดิ์ อังคสุรพลา และคณะ, 2543 : 71 - 88) พร้อมกันนี้รัฐบาลมีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ประชาชน ซึ่งกรุงเทพมหานครได้แบ่งตามบุคคลที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตที่เข้าร่วมโครงการ โดยโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์เริ่มให้บริการมาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2545 และครอบคลุมประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ตลอดจนชาวต่างด้าวที่มีหลักประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว ซึ่งมีผู้ใช้แรงงานชาวต่างด้าวมาขึ้นทะเบียนอยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์จำนวน 51,796 ราย (สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2545)

จะเห็นได้ว่าภาระงานของพยาบาลมีเพิ่มขึ้นอย่างมาก การปฏิบัติบทบาทหน้าที่รับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในเอกสารพรรณาลักษณะงาน (Job description) ตามปกติคงไม่สามารถนำไปสู่เป้าหมายของโรงพยาบาลที่ต้องการผ่านการรับรองคุณภาพได้ ดังที่ Katz and Kahn (1966 cited in Skarlicki and Latham, 1996) ได้กล่าวว่า องค์กรใดที่พนักงานปฏิบัติงานแต่เฉพาะตามที่ได้รับมอบหมาย องค์กรนั้นจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่าย และ Bolon (1997 : 222) กล่าวว่า ในสภาวะที่ต้องควบคุมต้นทุนและมีการลดจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล บุคลากรจะต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ต้องให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ อีกทั้งยังต้องมีการปฏิบัติบทบาทที่มากกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาล จำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทมากที่สุดในโรงพยาบาลต้องมีพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ (In - role behavior) และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra - role behavior) หรือที่เรียกว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational citizenship behavior) โดย

พฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie, 1997) นอกจากนี้ Walz and Niehoff (1996) ได้รายงานว่าการเป็นสมาชิกขององค์กรช่วยให้บุคลากรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมของบุคลากร ถือเป็น การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร โดยบุคลากรจะแสดงออกโดยการตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความขยันหมั่นเพียร มีความอดสาหะพยายาม ทุ่มเทเสียสละ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งการมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเลือกใช้ในการตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนกับสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร เช่น ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Blau, 1964 ; Organ, 1988 cited in Konovsky and Pugh, 1994 : 656 – 669) ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารโรงพยาบาลควรให้ความสนใจที่จะจูงใจให้บุคลากรทางการพยาบาลแสดงออก เพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพการบริการและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและนโยบายของโรงพยาบาล โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ เนื่องจากเป็นประเด็นที่น่าจะพัฒนาได้ง่ายในองค์กร โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) ซึ่งเป็นแนวคิดความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) และความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic justice) จากโครงสร้างและการบริหารงานโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ ที่มีรูปแบบเฉพาะตัว ฝ่ายการพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งขึ้นกับผู้อำนวยการโรงพยาบาล การเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีและการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานของพยาบาล กำหนดตามเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการพลเรือนสามัญ มีการพิจารณาเช่นเดียวกับข้าราชการอื่น ๆ คือ จำนวนและงบประมาณในการได้รับขั้นเงินเดือนพิเศษ 1 ขั้นครึ่ง หรือ 2 ขั้น ขึ้นอยู่กับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งพยาบาลเป็นกลุ่มบุคลากร ที่มีมากที่สุด ในโรงพยาบาล ทำให้การพิจารณาความดีความชอบเป็นไปอย่างเชื่องช้า

และใช้วิธีหมุนเวียนตามโควตาในแต่ละปี ซึ่งสภาวะเหล่านี้ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลได้ ดังเช่น Organ (1991) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ เนื่องจากเมื่อบุคคลรับรู้ว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม ก็จะมีอาการเครียดและพยายามหาทางที่จะลดความเครียดนั้น วิธีการหนึ่งคือ การแสดงพฤติกรรมที่จะเป็นการลดการลงทุนให้แก่องค์การ ซึ่ง ส่วนใหญ่มักเลือกที่จะลดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ เพราะพฤติกรรมนี้ไม่ใช่พฤติกรรมที่ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ การลดพฤติกรรมดังกล่าว ทำให้รู้สึกว่ามีผลกระทบต่อตัวเองน้อย แต่ทำให้องค์การเสียผลประโยชน์ แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การเป็นแนวคิดหนึ่งที่ผู้วิจัย ในต่างประเทศให้ความสนใจศึกษา ดังเช่น Moorman (1991) รายงานว่าการรับรู้ความยุติธรรม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานในองค์การ Skarlicki and Latham (1996) แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าที่ใช้หลักความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนด ผลตอบแทนให้กับลูกน้องสามารถเพิ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกของลูกน้องได้ ส่วนงานวิจัยในประเทศไทยมีผู้ทำการศึกษาแนวคิดนี้อยู่บ้าง เช่น ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่งพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ

นอกจากนี้โรงพยาบาลในฐานะองค์การ ย่อมปรารถนาที่จะให้บุคลากรทุกคนมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา หลังจากที่ได้ให้สิ่งตอบแทนต่าง ๆ แก่บุคลากรไปแล้ว การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader – Member Exchange) ซึ่งเป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่มีผู้วิจัยในต่างประเทศให้ความสนใจว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ เช่น Settoon, Bennett, and Liden (1996) พบว่าหากการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกอยู่ในระดับดี จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน Hui, Law, and Chen (1999) ได้ทำการศึกษาในฮ่องกงพบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีผลต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนงานวิจัยในประเทศไทยมีผู้ทำการศึกษาไว้บ้าง เช่น จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในที่นี้ ผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนนิยามงานวิจัยตามบริบทของการศึกษา เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และใช้กรอบแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความชอบพอ (Affection) ความจงรักภักดี (Loyalty) การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ (Professional respect) กล่าวคือ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ให้ความช่วยเหลือ ให้การนิเทศ มอบความไว้วางใจ ให้อำนาจและความรับผิดชอบ ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้พยาบาลประจำการแลกเปลี่ยน โดยการปฏิบัติบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ และมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ด้วยบริบทการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารการพยาบาลจะได้นำผลการวิจัยไปพิจารณาปัจจัยสนับสนุนการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ นอกเหนือจากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ซึ่งองค์การกำหนดให้ปฏิบัติ เพื่อให้โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการบริหารงานเพิ่มขึ้น

ปัญหาการวิจัย

1. พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. ความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่งในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อองค์การพยาบาล พยาบาลประจำการที่ยังคงอยู่กับองค์การ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถแล้ว จะต้องมีความเต็มใจที่จะขยายขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่มากขึ้น มุ่งมั่นช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ตลอดจนให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ คิดสร้างสรรค์งาน และสนใจพัฒนาตนเองเพื่อนำมาพัฒนางาน ซึ่งการกระทำดังกล่าวถือเป็นการปฏิบัติตามบทบาทนอกเหนือหน้าที่ที่องค์การกำหนด และเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจของพยาบาลประจำการที่มีผลมาจากการได้รับสิ่งจูงใจจากหัวหน้าหรือองค์การ เกิดความพึงพอใจ และเลือกตอบแทนแก่องค์การโดยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยและความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ อาจพอสรุปได้ว่า พยาบาลประจำการที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจะมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์การ และนำองค์การไปสู่ผลสำเร็จ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ Podsakoff et al. (2000) ได้รวบรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มาเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 3) พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ 4) พฤติกรรมเคารพกฎระเบียบขององค์การ 5) พฤติกรรมริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล 6) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 7) พฤติกรรมพัฒนาตนเอง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ Podsakoff et al. (2000) ได้กล่าวไว้ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ ลักษณะของบุคคล (Individual characteristics) ลักษณะงาน (Task characteristics) ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) และพฤติกรรมของผู้นำ (Leadership behaviors) จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลจำแนกได้เป็น 2 ปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยจูงใจส่วนบุคคล (Morale factors) ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรม ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ที่มีผู้นำไปศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การ (George and

Jones, 2002) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้แนวคิดความยุติธรรมในองค์การของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ 3) ความยุติธรรมด้านระบบ โดยแนวคิดความยุติธรรมในองค์การมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) เชื่อว่าคนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้ให้แก่องค์การและสิ่งที่ได้รับ ถ้ารับรู้ว่าจะปฏิบัติต่อตนด้วยความยุติธรรมย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของเขา โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจและเลือกปฏิบัติเอง เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการทำงาน คิตรีเริ่มสร้างสรรค้งาน สำนึกในหน้าที่ เคารพกฎระเบียบ จงรักภักดีต่อองค์การ พัฒนาตนเองเพื่อนำความรู้ความสามารถมาสร้างผลงานให้้องค์การ และทำงานอุทิศให้้องค์การ ถ้าสิ่งที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการอุทิศก็พอใจ และรับรู้ว่าจะปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรม Skarlicki and Latham (1996) ศึกษาการเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การภายในสภาพแรงงาน เกี่ยวกับการทดสอบทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การ พบว่าการเพิ่มระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การให้แก่พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งการทำให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การและการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การ ภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ถ้าเพิ่มระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเพิ่มขึ้น

สำหรับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ตามแนวคิดของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader - Member Exchange) ซึ่ง Wayne and Green (1993) อธิบายว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีคุณภาพ สามารถทำนายคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานได้รับอิทธิพลมาจากระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก นอกจากนี้การที่ผู้นำกับสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างกันสูงนั้น ย่อมแสดงว่าผู้นำกับสมาชิกมีสัมพันธภาพในการทำงานที่ดี มีความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งการแลกเปลี่ยนนี้เป็นรูปแบบหนึ่งของการมี ปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม คือ เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลือกับอีกฝ่ายหนึ่งไป ฝ่ายที่ให้ความช่วยเหลือไปก่อนมีความเชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ เช่น หัวหน้าจะให้การสนับสนุนการทำงาน ให้ข้อมูลข่าวสาร เพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่สมาชิก และในทางกลับกันสมาชิกก็จะมี การแลกเปลี่ยนโดยแสดงความคิดเห็น ให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือในงานต่าง ๆ มีพฤติกรรมการทำงานเหนือบทบาทด้วยความเต็มใจ เพื่อเป้าหมายขององค์การ Podsakoff et al. (2000)

ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Settoon, Bennett, and Liden : 1996 ; Wayne, Shore, and Liden :1997) เช่นเดียวกัน Hui, Law, and Chen (1999) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกต่อการรับรู้การเปลี่ยนงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในวัฒนธรรมการทำงานของจีน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานผลิตแบตเตอรี่ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในจีนตอนใต้ พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีคุณภาพสามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้

จากแนวเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 1,996 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่งดังกล่าว ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน และปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วย คนปัจจุบันมากกว่า 1 ปี จำนวน 333 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 2.1.1 ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational justice) ประกอบด้วย
 - 2.1.1.1 ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice)
 - 2.1.1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice)
 - 2.1.1.3 ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic justice)

2.1.2 การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ (Head nurse – staff nurse exchange) ประกอบด้วย

2.1.2.1 ความชอบพอ (Affection)

2.1.2.2 ความจงรักภักดี (Loyalty)

2.1.2.3 การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution)

2.1.2.4 การนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ (Professional respect)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ประกอบด้วย

2.2.1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior)

2.2.2.2 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

2.2.2.3 พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty)

2.2.2.4 พฤติกรรมเคารพกฎระเบียบขององค์กร

(Organizational compliance)

2.2.2.5 พฤติกรรมการริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual initiative)

2.2.2.6 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue)

2.2.2.7 พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง (Self development)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการ เกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงาน หรือหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียม ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยเครื่องมือวัดความยุติธรรมในองค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) แบ่งได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่พยาบาลประจำการมีต่อหน่วยงานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย ในเรื่องเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับเพื่อตอบแทนการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนจากการขึ้นเวรบาย-ดึก เงินปันผลจากการบริการผู้ป่วยประกันสังคม รางวัลและสวัสดิการต่าง ๆ มีความเป็นธรรม เมื่อเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่ได้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่พยาบาลประจำการมีต่อวิธีการ หรือเกณฑ์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นและตำแหน่ง การศึกษาต่อ อบรม ศึกษาน การมอบหมายงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน โดยเกณฑ์หรือวิธีการที่ใช้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่ลำเอียง และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

1.3 ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่พยาบาลประจำการมีต่อระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่มีความโปร่งใส ไม่มีอคติ และเสมอภาค ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

2. การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่พยาบาลประจำการมีเกี่ยวกับรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าหอผู้ป่วยของตน ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยเครื่องมือวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการของ เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่สร้างตามแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) แบ่งรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าหอผู้ป่วยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ความชอบพอ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นมิตร ชื่นชอบ รักใคร่ และประทับใจ ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

2.2 ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย ในลักษณะของความต้องการที่จะช่วยเหลือ ยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือปกป้องหัวหน้าหอผู้ป่วยจากข้อกล่าวหาของบุคคลอื่นในด้านลบ รวมถึงความเชื่อมั่นในตัวหัวหน้าหอผู้ป่วยว่ามีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของตน

2.3 การร่วมกันสร้างผลงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการที่มีต่อการทำงานในหน่วยงานของตน ในลักษณะเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน และรวมถึงการรับรู้ร่วมกันกับหัวหน้าหอผู้ป่วยในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน โดยมีการแสดงออกทั้งในด้านความรู้สึกและพฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

2.4 การนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย ในเรื่องการยอมรับความสามารถในการทำงาน ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย การเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการประกอบวิชาชีพ รวมถึงการรับรู้จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น เกี่ยวกับระดับความมีชื่อเสียง ความโด่งดัง

ความน่าเชื่อถือในผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำ หรือการแสดงออกด้วยความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อาสาช่วยทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ต่อการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำ ซึ่งสามารถวัดได้โดยเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของ Podsakoff et al. (2000) ประกอบด้วยพฤติกรรมด้านต่าง ๆ 7 ด้าน ได้แก่

3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การกระทำกิจกรรมของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ในการเอื้อเฟื้อแก่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การแนะนำ สอนงานบุคลากรใหม่ การอาสาช่วยแก้ปัญหาจากการทำงาน

3.2 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การที่พยาบาลประจำการไม่บ่นหรือร้องเรียนในสิ่งที่ไม่สำคัญ มีความทนทานต่อปัญหาความยากลำบากในงานและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้ง ๆ ที่มีสิทธิ์จะเรียกร้องขอความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้

3.3 พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีความผูกพันและรู้สึกเป็นเจ้าของโรงพยาบาล พยายามปกป้องโรงพยาบาลจากสิ่งคุกคาม ช่วยรักษาชื่อเสียงของโรงพยาบาล สนับสนุนและตอบสนองนโยบายของโรงพยาบาล

3.4 พฤติกรรมการเคารพกฎระเบียบขององค์กร หมายถึง การที่พยาบาลประจำการปฏิบัติตามกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด แม้นไม่มีผู้ใดควบคุม มีความตรงต่อเวลา ดูแลทรัพย์สินของโรงพยาบาล ใช้ทรัพยากรของโรงพยาบาลอย่างคุ้มค่าและประหยัด ไม่ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวในเวลางาน

3.5 พฤติกรรมการริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล หมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงงานให้มีคุณภาพ หาโอกาสในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3.6 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีความรับผิดชอบ และสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาล กล้าแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอนะที่เหมาะสมให้กับโรงพยาบาล

3.7 พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น พยายามเข้าฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ แล้วนำมาพัฒนาโรงพยาบาล

3. หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารระดับต้น สังกัดฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ ภายในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ หอผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สติ - นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม ตา หู คอ จมูก ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยหนัก และหอผู้ป่วยพิเศษ

4. พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สติ - นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม ตา หู คอ จมูก ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยพิเศษ สังกัดฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มากกว่า 1 ปี

5. โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่รักษาโรคทั่วไป แต่ในงานวิจัยนี้ศึกษาในโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงที่สามารถรับผู้ป่วยได้เกิน 400 เตียงขึ้นไป ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และฝ่ายการพยาบาล
 - 1.1 โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
 - 1.2 ฝ่ายการพยาบาล
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
 - 2.1 ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
 - 2.2 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
 - 2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
 - 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
3. ความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.3 การจำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.4 เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.5 องค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.6 ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
4. การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 4.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 4.2 แนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 4.3 ขั้นตอนการพัฒนาการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 4.4 รูปแบบของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 4.5 ผลลัพธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 - 4.6 ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ
- 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ
- 5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ
- 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

1. โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และฝ่ายการพยาบาล

1.1 โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ปัจจุบันมีจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ และโรงพยาบาลสิรินธร รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การจัดการศึกษาและฝึกอบรมทางการแพทย์และการพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศึกษาการแพทย์และการพยาบาล กำหนดและประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักให้เป็นไปตามนโยบายและแผนแม่บทของกรุงเทพมหานคร ร่วมมือและประสานกับองค์การต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนในการจัดการศึกษาทางการแพทย์ การพยาบาล การตรวจรักษา การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาให้แก่ส่วนราชการทั่วไป พัฒนารูปแบบและวิธีจัดระบบบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข เพื่อกำหนดมาตรฐานทางด้านการตรวจรักษา การพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน (สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2545)

1.2 ฝ่ายการพยาบาล

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีบุคลากรในสังกัดมากที่สุด ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการพยาบาล ตั้งแต่การป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย การวางแผนให้การพยาบาล การติดตามและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การฟื้นฟู

สมรรถภาพ รวมถึงการจัดอัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์ให้ปฏิบัติตามหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาพยาบาล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขบริการพยาบาล ประสานงานกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอบรม ดูงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการพยาบาลให้เหมาะสมทันสมัย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2545)

ลักษณะงานการบริหารของฝ่ายการพยาบาล จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านงานการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารที่ดำเนินงานเพื่อให้งานของฝ่ายการพยาบาลมีระบบ โดยให้การสนับสนุนการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผนงาน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร และการควบคุมกำกับงาน

2. การบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือตามความต้องการและปัญหาของผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน ลักษณะงานครอบคลุมการพยาบาลทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการดูแลอย่างครบองค์รวม (Holistic care) การบริหารงานบริการมีกิจกรรมการบริการ เช่น การจัดบริการพยาบาลตามความต้องการ และตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การจัดทีมการพยาบาล การบริการดูแลรับผิดชอบผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง

3. การบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ ดำเนินงานวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะ มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และช่วยให้บุคลากรมีความสามารถ เกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานการบริหารงานวิชาการประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากร การบริการด้านเอกสาร ตำราวิชาการ ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการค้นคว้าวิจัยทางการแพทย์ การบริการการศึกษา โดยการประสานงานกับสถาบันการศึกษา จัดประสบการณ์การศึกษาภาคปฏิบัติ ควบคุมนิเทศนักศึกษา อำนวยความสะดวกในการประเมินผลภาคปฏิบัติของนักศึกษา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ ประกอบด้วยบทบาทความรับผิดชอบ 2 ลักษณะ เช่นเดียวกับที่กองการพยาบาลกำหนด (กองการพยาบาล, 2539 : 3 – 27) ได้แก่

1. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งทางบริหารที่ได้รับมอบหมายหรือบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นสถานบริการทางสาธารณสุขที่มุ่งมั่นพัฒนาเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นภาระงานที่หนักสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล โดยเฉพาะผู้บริหารทางการแพทย์ในระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการเชื่อมโยงนโยบายสู่การปฏิบัติ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญต่อการบริหารงานและการพัฒนาโรงพยาบาล ซึ่งได้มีการกำหนดบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ดังนี้ (กองการพยาบาล, 2539)

- 1.1 เป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น
- 1.2 เป็นสมาชิกของทีมสุขภาพ มีส่วนร่วมในการอภิปรายและให้ข้อคิดเห็นต่อทีมสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เป็นผู้ประสานงานที่ดีในการรักษาพยาบาล
- 1.4 เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยได้รับการบริการและสวัสดิภาพที่ดี
- 1.5 เป็นที่ปรึกษาของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
- 1.6 เป็นผู้นิเทศและเป็นครูแก่ผู้ปฏิบัติการพยาบาล
- 1.7 เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการปฏิบัติการทางคลินิกในสาขาที่ตนปฏิบัติ เพื่อให้เกิดศรัทธาแก่ผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจปัญหาทางการพยาบาลได้อย่างถูกต้องและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติ

ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีดังนี้

1. หน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหาร ได้แก่
 - 1.1 รับนโยบายจากฝ่ายการพยาบาล
 - 1.2 วางแผนรับผิดชอบเกี่ยวกับหอผู้ป่วย
 - 1.3 มอบหมายงานใหม่แก่เจ้าหน้าที่ตามระดับความรู้ความสามารถ
 - 1.4 ติดตาม ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - 1.5 ประเมินผลงานเกี่ยวกับการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงาน
 - 1.6 พิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน
 - 1.7 ส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่
 - 1.8 จัดตารางเวรการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และควบคุมให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้การพยาบาลผู้ป่วย ตลอด 24 ชั่วโมง
 - 1.9 เยี่ยมตรวจและนิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - 1.10 รวบรวมสถิติรายงานของหน่วยงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี

- 1.11 ประมุขนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่
 - 1.12 ร่วมเป็นกรรมการเฉพาะกิจในคณะทำงานต่าง ๆ
 - 1.13 เป็นที่ปรึกษาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
 - 1.14 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
2. หน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริการพยาบาล ได้แก่
 - 2.1 จัดระบบบริการรักษาพยาบาลในหน่วยงาน
 - 2.2 กำหนดมาตรฐานการพยาบาลในหน่วยงาน
 - 2.3 กำหนดความต้องการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งเครื่องนอน และเสื้อผ้า
 - 2.4 จัดหา ควบคุมการใช้ บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งเครื่องนอน และเสื้อผ้า
 - 2.5 ปรับปรุงงานบริการพยาบาลของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - 2.6 ควบคุมดูแลการจัดทำความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม
 - 2.7 ควบคุมและตรวจสอบการบันทึกรายงานทางการพยาบาล
 3. หน้าที่ความรับผิดชอบด้านวิชาการ ได้แก่
 - 3.1 ควบคุมการจัดสอนสุขศึกษา
 - 3.2 จัดทำ จัดหาเอกสาร ตำรา คู่มือทางวิชาการต่าง ๆ
 - 3.3 สนับสนุนการทำวิจัยทางการพยาบาล ติดตามและนำผลการวิจัยมาปรับปรุงบริการทางการพยาบาล
 - 3.4 จัดประสบการณ์ทางการพยาบาล ให้แก่นักศึกษาและผู้มาฝึกอบรมหรือดูงานทางการพยาบาล
 - 3.5 เป็นผู้นำในการดำเนินงานวิชาการของหน่วยงาน
 - 3.6 เป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ทางการพยาบาล

2. บทบาทความรับผิดชอบตามขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นการปฏิบัติการให้การพยาบาลกับผู้ป่วยและผู้ให้บริการหรือบทบาทของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการ เป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ในลักษณะวิชาชีพ ซึ่งหมายถึงเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการพยาบาลระดับวิชาชีพ ให้บริการทางสุขภาพต่อผู้ใช้บริการตามขอบเขตของงาน ซึ่งรวมถึงการแก้ปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐาน และแก้ปัญหาซับซ้อนในการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง กองการพยาบาลได้แบ่งขอบเขตบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ของพยาบาลประจำการเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (กองการพยาบาล, 2539)

2.1 ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้ขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาล โดยตรงแก่ผู้ป่วย ครอบครัว ในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อวางแผนให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนใช้มาตรฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

2.1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา การวินิจฉัย การวางแผนให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ที่มีปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

2.1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไป และตรวจพิเศษต่าง ๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษา ตรวจสอบเยี่ยมผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ ในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.1.4 ฝ้าระวัง สังเกต วิเคราะห์อาการการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการพยาบาลพยาบาลวิชาชีพในระดับสูงหรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลาที่ก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต หรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

2.1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแล และเหมาะสม ที่จะ เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค ตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อ กำหนด

2.1.6 ร่วมประชุมปรึกษากับบุคลากรภายในหอผู้ป่วยหรือในทีม เพื่อการประเมินปัญหาและร่วมหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง

2.1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ได้ตลอดเวลา

2.1.8 สอนและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเองและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.1.9 ปฏิบัติตามแผนการจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตตามปกติกับครอบครัวได้เร็วขึ้น หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมการพยาบาลมอบหมาย

2.1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาลต่าง ๆ

2.1.11 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือบุคลากรทางการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล

2.2 ด้านการบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ

2.2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

2.2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงานบุคคล และสิ่งแวดล้อม

2.2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.2.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลภายในหอผู้ป่วย หรือภายในหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.2.5 ร่วมประชุมปรึกษากับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

2.2.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของฝ่ายการพยาบาล กลุ่มงานในโรงพยาบาล และ/หรือองค์การวิชาชีพ

2.3 ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่บุคลากรทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

2.3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มาฝึกอบรมในหน่วยงาน

2.3.2 สอนหรือเป็นที่ปรึกษาให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค และ/หรือผู้ช่วยพยาบาล

2.3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

2.3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาล และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

สรุปบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลที่ต้องปฏิบัติถูกกำหนดไว้ใน เอกสารพรรณนาลักษณะงาน ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติเพื่อคุณภาพของการพยาบาล มาตรฐานวิชาชีพ และเพื่อองค์กรจะดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ แบ่งเป็นขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาล และตาม ตำแหน่งบริหารที่ได้รับมอบหมาย แต่สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในบทบาทที่นอกเหนือ หน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ดังมีรายละเอียดต่อไป

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

2.1 ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์กร มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Katz and Kahn (1978: 339) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองอย่าง ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมนี้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ในขณะที่พฤติกรรมนี้เป็น สิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการขององค์กร เนื่องจากถ้าขาดพฤติกรรมนี้แล้วระบบต่าง ๆ ของ องค์กรจะไม่สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี

Organ (1988 cited in Podsakoff et al., 2000) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้และ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือลงโทษ แต่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร

Schnake (1991 cited in Spector, 1996: 257) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ได้แก่ พฤติกรรมการตรงต่อเวลา การ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การอาสาช่วยทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยไม่ต้องร้องขอ การให้คำแนะนำที่ สร้างสรรค์ต่อการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน และการไม่ปล่อยเวลางานให้สูญเปล่า

Greenberg and Baron (1997: 370) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นการกระทำของบุคลากรที่ช่วยให้หน้าที่ขององค์การเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่พฤติกรรมนี้ไม่ได้เป็นหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

Robbins (2001: 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่อย่างเป็นทางการของบุคลากรที่องค์การกำหนดให้ แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง และบุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การที่บุคลากรในองค์การปฏิบัติบทบาทนอกเหนือหน้าที่จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้ยิ่งขึ้น

George and Jones (2002: 95) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนด แต่ช่วยให้องค์การอยู่รอดและประสบผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ให้คำแนะนำในการพัฒนาทักษะและความสามารถแก่เพื่อนร่วมงาน มีมิตรไมตรีกับผู้ร่วมงานในองค์การ

จากความหมายทั้งหมดเห็นได้ว่านักวิชาการได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไว้คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงสรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การหมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยองค์การไม่ได้กำหนดให้เป็นที่ต้องปฏิบัติ และพฤติกรรมนี้ไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบการให้รางวัลความชอบหรือลงโทษจากองค์การ แต่พฤติกรรมนี้มีความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

เมื่อประมาณ 50 ปีที่ผ่านมา Katz (1964 cited in Bolon, 1997: 222) ได้ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคลากรในองค์การที่จำเป็นต่อประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรม 3 แบบ คือ 1) พฤติกรรมต้องเข้าร่วมกับระบบขององค์การ 2) พฤติกรรมต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ 3) พฤติกรรมต้องมีกิจกรรมที่คิดขึ้นมาเอง (Spontaneous activity) และคิดสิ่งใหม่ (Innovation) เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งปฏิบัติควบคู่กับบทบาทที่กำหนดไว้

พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การมีความสำคัญ เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนกลไกการทำงานของสังคมในองค์การ ซึ่ง Katz (1964 cited in Bolon, 1997: 222) ได้แบ่งพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดให้บุคลากรในองค์การต้องรับผิดชอบปฏิบัติอย่างชัดเจน ในเอกสารพรรณนาลักษณะงาน (Job description) ซึ่งตรงกับพฤติกรรมต้องเข้าร่วมกับระบบขององค์การ และพฤติกรรมต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

2) พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra – role behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรในองค์การสมัครใจที่จะปฏิบัติเองโดยองค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งตรงกับพฤติกรรมบูรณาการและมีกิจกรรมที่คิดขึ้นเอง

พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าองค์การใดมีบุคลากรปฏิบัติแต่เฉพาะบทบาทในหน้าที่เท่านั้น องค์การนั้นจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่ายและเป็นระบบสังคมที่เปราะบาง ทุก ๆ องค์การต้องอาศัยความร่วมมือ การช่วยเหลือ การมีมิตรไมตรี เชื้อเพื่อเชื้อแผ่ ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทจะทำให้เกิดความยืดหยุ่น ทำให้บุคลากรในองค์การสามารถปรับตัวได้ มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเช่นปัจจุบัน

Katz (1964 cited in Bolon, 1997: 222) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่สำคัญ ประกอบด้วย

- 1) การปกป้ององค์การและรักษาทรัพย์สินขององค์การ
- 2) การให้คำแนะนำในการปรับปรุงองค์การ
- 3) การพัฒนาตนเอง
- 4) การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ราบรื่น
- 5) การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเรียกอย่างเป็นทางการว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behaviors) (Organ, 1988 cited in Bolon, 1997: 223)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ อธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่ง Blau (1964 cited in Organ and Konovsky, 1989: 162) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนมี 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) และการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นการกระทำโดยความสมัครใจของบุคคล ได้รับแรงเสริมจากผลตอบแทนที่ตนคาดหวังว่าจะได้รับ การตอบแทนนั้นไม่สามารถระบุ

หรือเจาะจงสิ่งตอบแทนได้ ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) ที่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม จนเกิดความผูกพันระยะยาว ส่วนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ เป็นความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนในลักษณะของข้อผูกมัดหรือสัญญาที่ชัดเจน การตอบแทนสามารถเจาะจงได้ในเรื่องเป็นเวลา และสามารถบังคับได้ด้วยสัญญาหรือกฎหมาย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจระหว่างบุคคล

การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรกับองค์กร เป็นการประสมประสานระหว่างการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์กรต้องการ สะท้อนให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคม เนื่องจากความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกัน ระหว่างบุคลากรกับองค์กร การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งที่บุคลากรเลือกใช้ในการตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร Blau (1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 657 – 658) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความไว้วางใจและสิ่งจูงใจอื่น ๆ เช่น ความจงรักภักดี ความผูกพันต่อองค์กร เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางสังคม เมื่อบุคลากรเกิดความไม่ไว้วางใจ รู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา หรือจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กรก็มีแนวโน้มเข้มงวดเป็นทางการ ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ บุคลากรจะมีพฤติกรรมการทำงานแต่เฉพาะในบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีนักวิชาการเสนอการจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนี้

Smith, Organ, and Near (1983) จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เป็น 2 ด้าน คือ

1) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือแก่องค์กร เช่น การปฏิบัติงานแทนผู้ร่วมงานที่ไม่สามารถทำได้ การสมัครใจช่วยเหลืองานโดยไม่ได้รับขอ การช่วยสอนงานแก่บุคลากรที่มาปฏิบัติงานใหม่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ การช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2) พฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความสำนึกต่อหน้าที่ มีพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การ

ไม่ใช้เวลานานไปทำประโยชน์ส่วนตัว การรักษาทรัพย์สินสมบัติขององค์กร การเอาใจใส่สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีขององค์กรควรปฏิบัติ

Williams (1988 cited in Bolon, 1997: 224) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็น 2 แบบ ได้แก่

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล(Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individual : OCBI) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์เฉพาะต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization : OCBO) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป เช่น การอุทิศเวลาให้กับองค์กร การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร การปกป้ององค์กรและรักษาชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น

Organ (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในกรณีที่ทำางานไม่เสร็จตามกำหนด หรือมีงานล้นมือ ช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ในการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ ดังนั้นต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้ง ๆ ที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ

4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์การ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ

5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลางานไปทำกิจกรรมส่วนตัว

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Podsakoff et al., 2000) กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ว่าประกอบด้วย

1) การให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือผู้อื่น (Helping and cooperating with others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการคำนึงถึงผู้อื่น

2) การสนับสนุนและปกป้ององค์การ (Endoring, supporting and defending organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ คำนึงถึงเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งการเป็นตัวแทนขององค์การด้วยความเต็มใจ

3) การเคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following organizational rules and procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด และนโยบายขององค์การ

4) ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with enthusiasm and extra effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แม้จะต้องพบอุปสรรคหรือความไม่สะดวกสลับต่าง ๆ

5) อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Volunteering to carry out task activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

Farh, Earley, and Lin (1997) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในวัฒนธรรมจีน (Chinese organizational citizenship behavior scale) ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ คือ

1) การคงเอกลักษณ์ขององค์การ (Identification with the company) ได้แก่ พฤติกรรมการปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ช่วยอธิบายในสิ่งที่บุคคลภายนอกไม่เข้าใจในองค์การ ให้กระจ่าง แจ่มข่าวที่ดีขององค์การสู่สังคมภายนอก

2) การช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน (Altruism toward colleagues) ได้แก่ การช่วยเหลือพนักงานใหม่ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ปัญหา หรือช่วยทำงานแก่ผู้ที่มีงานล้นมือ

3) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ได้แก่ พฤติกรรมที่ยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กร แม้จะไม่มีใครเฝ้าดูพฤติกรรม ชัยชนะในการทำงาน เอาใจใส่ในงานที่ทำทนายใหม่ ๆ ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพงาน

4) ความกลมกลืนกันระหว่างบุคคลกับบุคคล (Interpersonal harmony) ได้แก่ พฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงการแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลอื่น ไม่ใช่อำนาจในตำแหน่งแสวงหาผลประโยชน์ต่อตนเอง หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่รุนแรง ไม่พูดถึงความบกพร่องของผู้อื่นลับหลัง หลีกเลี่ยงการตำหนิ ตีเตียน

5) การปกป้องทรัพยากรขององค์กร (Protecting company resources) ได้แก่ พฤติกรรมที่ไม่ทำธุรกิจส่วนตัวในเวลางาน ไม่ใช่ทรัพยากรขององค์กรในการทำธุรกิจส่วนตัว และไม่แสดงพฤติกรรมแก่งแย่งเพื่อขอยุติงาน

Podsakoff et al. (2000) ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกคุณลักษณะพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรได้ 7 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ในการเอื้อเฟื้อเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในงาน หลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่ง พยายามป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่บ่นหรือร้องเรียนในสิ่งที่ไม่สำคัญ มีความทนทานต่อปัญหาความยากลำบากในงาน ความเครียด และความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ มองข้ามข้อบกพร่องและค้นหาข้อดีของเพื่อนร่วมงาน

3) พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) หมายถึง พฤติกรรมที่พยายามปกป้องชื่อเสียงขององค์กร สนับสนุนและตอบสนองนโยบายขององค์กร พยายามทำงานเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้

4) พฤติกรรมการเคารพกฎระเบียบขององค์กร (Organizational compliance) หมายถึง การสร้างนิสัยในการเคารพกฎระเบียบ ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยไม่ต้องมีผู้ควบคุม

5) พฤติกรรมริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual initiative) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความคิดริเริ่มและเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เหมาะสมในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพ

6) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดง ความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ สนใจแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกขององค์การด้วยกัน

7) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง (Self development) หมายถึง พฤติกรรมที่ สมาชิกมีความสนใจที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน พยายามเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ แล้วนำมาพัฒนาองค์การ

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์การที่ Podsakoff et al. (2000) ได้รวบรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การที่มีการศึกษาไว้แล้วตั้งแต่ปี ค.ศ.1983 – 1999 มาเป็นแนวคิดในการประเมิน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีความครอบคลุม มีการรวบรวมและพัฒนาจากบุคคลหลายฝ่าย ในด้านการบริหารจัดการ ทั้งในวัฒนธรรมตะวันตกและวัฒนธรรมตะวันออก ตลอดจนมีความ คล้ายคลึงและมาจากรากฐานกรอบแนวคิดของ Katz (1964) ซึ่งเป็นผู้ให้นิยามพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกขององค์การตั้งแต่แรกเริ่ม โดยเรียกว่าพฤติกรรมบูรณาการและมีกิจกรรมใหม่ที่คิด ขึ้นเอง (Innovative and spontaneous behavior)

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Smith, Organ, and Near (1983) เสนอว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ ว่ามี 3 ประการ คือ

- 1) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
- 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workplace environment)
- 3) บุคลิกภาพ (Personality)

Van Dyne, Graham, and Dienesch (1994) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกขององค์การ ว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) ได้แก่
 - 1.1) การมีทัศนคติในงานเชิงบวก (Positive job attitudes) บุคคลมีทัศนคติ เกี่ยวกับงานเชิงบวก เช่น มีความพึงพอใจในงาน จะส่งผลทำให้เต็มใจที่จะร่วมมือและให้ความ ช่วยเหลือระบบขององค์การ ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

1.2) การมีทัศนคติด้านลบต่อองค์กร (Cynicism) บุคคลที่ขาดความไว้วางใจ ขาดแรงจูงใจ ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยลง

2) ปัจจัยการรับรู้ในสถานการณ์ (Perceived situation factor) ได้แก่

2.1) การเห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน (Workplace values) การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน เห็นคุณค่าของข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากข้อโต้แย้ง ให้ความร่วมมือในการสร้างคุณภาพ รับรู้ว่าที่ทำงานมีคุณค่า ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

2.2) คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึง ขอบเขตโครงสร้างของงานที่กำหนดไว้ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) และให้อิสระในการทำงาน (Autonomy) บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้นการมีอิสระในงาน และลดการควบคุมที่เหมาะสม มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

3) ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่ง (Positional factors) ได้แก่

3.1) ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร (Organizational tenure) การที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ มาเป็นระยะเวลานานและมีความสัมพันธ์กับองค์กรอย่างเหนียวแน่น พนักงานจะเพิ่มความไว้วางใจในองค์กร และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกทางบวกกับองค์กรและมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

3.2) ระดับตำแหน่ง (Hierarchical job level) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ มีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับตำแหน่งทางเศรษฐกิจและสังคม เพราะตำแหน่งหน้าที่การงานสูง จะทำให้เกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นในงาน ดังนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะมีความยึดมั่นต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่ำ และพบว่าระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Organ and Ryan (1995) ได้รวบรวมงานวิจัย ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceived of fairness) ซึ่งมีการแยกศึกษาเป็นองค์ประกอบด้านค่าตอบแทน (Distributive Justice) ด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในทุกด้าน

- 3) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment)
- 4) การสนับสนุนจากผู้นำ (Leader supportiveness)
- 5) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของห้าปัจจัยบุคลิกภาพ (Big five personality factors)
- 6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure)
- 7) เพศ (Gender) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรไม่มีความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย
- 8) กระบวนการ (Procedure) กระบวนการหรือวิธีการ ในการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่าการประเมินพฤติกรรมโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (Self – rating) กับให้ผู้อื่นประเมิน (Other – rating) ซึ่งอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน พบว่ามีความแตกต่างกันน้อยมาก

Podsakoff et al. (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

- 1) ลักษณะของบุคคล (Individual characteristics) จำแนกเป็น 2 ปัจจัย คือ
 - 1.1) ปัจจัยจูงใจของบุคคล (Morale factors) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากผู้นำ
 - 1.2) ปัจจัยด้านอุปนิสัยหรือบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroversion) จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและการกระตุ้นจากสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล (Neuroticism) แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ไม่คงที่ไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม มักรู้สึกหวาดกลัววิตกกังวลและรู้สึกผิด บุคคลประเภทนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดแต่ปัญหาของตนเอง พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร สอดคล้องกับ Schnake (1991: 750 - 751)
- 2) ลักษณะงาน (Task characteristics) ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Task feedback) งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร (Task routinization) ความพึงพอใจในตัวเอง (Intrinsically satisfying tasks) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร
- 3) ลักษณะองค์กร (Organizational characteristics) ได้แก่ ลักษณะองค์กรที่เป็นทางการ (Organizational formalization) องค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Organizational

inflexibility) พบว่าการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ หรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

4) พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership behaviors) ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) พฤติกรรมผู้นำเชิงวิถีทาง - เป้าหมาย (Path - goal theory of leadership) และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader - member exchange theory of leadership) พบว่า

พฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

พฤติกรรมของผู้นำการแลกเปลี่ยน ส่วนของพฤติกรรมการให้รางวัล (Contingent reward behavior) มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความอดทนอดกลั้น และการมีส่วนร่วม แต่พฤติกรรมการลงโทษ (Noncontingent punishment behavior) มีผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กล่าวคือ บุคคลได้รับแรงเสริมทางบวกด้วยการได้รับรางวัล จะรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม ก็ารู้สึกพึงพอใจในงาน จนทำให้เกิดความรู้สึกอยากตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

พฤติกรรมของผู้นำเชิงวิถีทาง - เป้าหมาย พบว่าส่วนของพฤติกรรมการสนับสนุนจากผู้นำ (Supportive leader behavior) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความอดทนอดกลั้น และการมีส่วนร่วม

พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งพบในงานวิจัยของ Wayne and Green (1993: 1431 - 1440) และ Settoon, Bennett, and Liden (1996: 219 - 227)

กล่าวโดยสรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์การต้องการให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานในองค์การ มีงานวิจัยสนับสนุนให้เห็นชัดเจนว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จะมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร ทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและประสิทธิผลขององค์การ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการคือ ลักษณะส่วนบุคคล (Individual

characteristics) ลักษณะงาน (Task characteristics) ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) และพฤติกรรมของผู้นำ (Leadership behaviors) ในบรรดาตัวแปรเหล่านี้ กล่าวได้ว่า ทัศนคติเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน และพฤติกรรมของผู้นำ มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมากกว่าปัจจัยตัวอื่น ๆ (Podsakoff et al., 2000) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกตัวแปรความยุติธรรมในองค์การซึ่งเป็นปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับงานมาศึกษาร่วมกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก แต่สำหรับในงานวิจัยนี้ได้ปรับเปลี่ยน นิยามงานวิจัยตามบริบทของการศึกษาเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ มาศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นประเด็นที่สำคัญ น่าจะพัฒนาได้ง่าย และยังไม่พบว่ามีการศึกษาในองค์การพยาบาล ของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในเรื่องดังกล่าว

3. ความยุติธรรมในองค์การ

3.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ

Organ (1988,1990 cited in Skarlicki and Latham, 1996 : 161) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลากรว่าได้รับการปฏิบัติจาก องค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

Greenberg (1990 : 400) กล่าวว่าความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับบุคคลากร และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

Moorman (1991 : 845) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง วิธีการที่บุคคลากรตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น ๆ

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลากรเกี่ยวกับวิธีการการตัดสินใจ เขาได้รับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน

ด้านกระบวนการในการตัดสินใจเพื่อกำหนดค่าตอบแทน และด้านระบบของการได้ข้อมูลและการรับรู้ข้อมูล

Folger and Cropanzano (1998) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทน และการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากองค์การหรือผู้บังคับบัญชา ในด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการที่จัดการกับค่าตอบแทน และด้านระบบในการจัดการด้านค่าตอบแทนและกระบวนการ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ

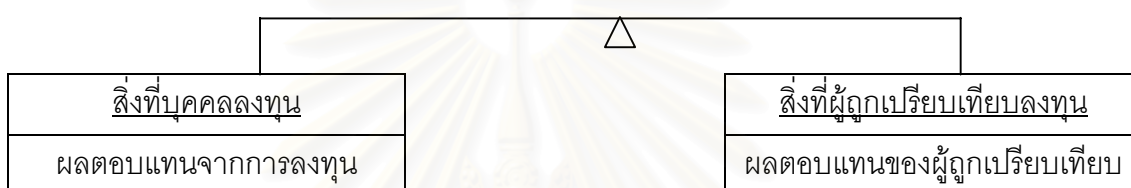
ความยุติธรรมในองค์การเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญแนวคิดหนึ่งต่อการบริหารงานของผู้บริหารองค์การ ความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลขององค์การ (Moore, 1978 cited in Greenberg, 1990 : 399) ดังนั้นความยุติธรรมจึงเป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่มนุษย์อยู่รวมกันได้อย่างสงบสุข สังคมใดที่สมาชิกไม่ยึดถือความยุติธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติ สังคมนั้นจะมีแต่ความวุ่นวายและอาจนำไปสู่ความรุนแรงในสังคม (ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543)

แนวคิดความยุติธรรมในองค์การมีพัฒนาการมาจากปรัชญา (Philosophy) และนำสู่วรรณกรรมด้านจิตวิทยาสังคม (Social psychological) โดยมีหลักการเบื้องต้นจากเรื่อง สัด ส่วนของความเสมอภาค ของ อริสโตเติล ซึ่งหัวใจสำคัญของหลักการนี้คือ คุณความดี (Merit) ที่มีนักปรัชญาบางท่านให้ความเห็นว่า ความยุติธรรมขึ้นอยู่กับความผูกพันโดยสัญญา (Contractual) ที่แต่ละบุคคลกำหนดขึ้น ส่วนนักปรัชญาบางท่านมีความเห็นว่า ความยุติธรรมเป็นการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน โดยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและความถูกต้องของเนื้อหาสาระ (Masterson et al., 2000 อ้างถึงใน เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ, 2545)

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่เป็นหลักสำคัญที่ใช้ตัดสินความ

ยุติธรรม ซึ่ง Sheppard, Lewicki, and Minton (1992 : 10 – 12) กล่าวว่า บุคลากรรับรู้ความยุติธรรมที่ได้รับด้วยหลักการ 2 ประการที่สำคัญ คือ

1) หลักของความสมดุล (Balance) นั่นคือบุคคลจะเปรียบเทียบการกระทำของตนกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือน ๆ กันในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ บุคคลจะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าลงทุนไปมากและได้รับผลตอบแทนมากเช่นกัน บุคคลจะรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรม ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมไม่ได้เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนกับบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกภายในของบุคคลนั้นด้วย ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ความสมดุลตามหลักความยุติธรรม

แหล่งที่มา Sheppard, B.H., Lewicki, R.J. and Minton, J.M. (1992).

Organizational justice : The search of fairness in the workplace.

New York : Macmillan :11

2) หลักของความถูกต้อง (Correctness) หมายถึง ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีการปฏิบัติหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การอย่างมีคุณภาพ (Quality) หลักของความถูกต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความคงที่แน่นอน (Consistent) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and values of the times)

3.3 การจำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การ

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของความยุติธรรมในองค์การไว้ ดังเช่น

Greenberg (1987: 9-22) ได้แบ่งความยุติธรรมในองค์การ เป็น 2 มิติ ได้แก่

1) มิติเชิงรับและเชิงรุก (Reactive – proactive dimension)

1.1) มิติเชิงรับ (Reactive theory of justice) เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลพยายามที่จะหลีกเลี่ยงสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

1.2) มิติเชิงรุก (Proactive theory justice) เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมและพยายามตรวจสอบความยุติธรรมในองค์การ

2) มิติด้านกระบวนการและด้านเนื้อหา (Process – content dimension)

2.1) มิติด้านกระบวนการ (Process dimension) ได้รับแรงบันดาลใจจากงานวิจัยด้านกฎหมาย ได้แก่ แนวทางที่คณะลูกขุนใช้ในการตัดสินคดีกับผลที่เกิดจากการตัดสินคดี ทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวกับความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในองค์การ และผลของการตัดสินใจนั้น

2.2) มิติด้านเนื้อหา (Content dimension) ทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมที่เป็นผลจากการจัดสรรผลตอบแทน กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยต่าง ๆ ในองค์การไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 12-14) แบ่งความยุติธรรมในองค์การเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice) เกี่ยวกับผลลัพธ์ (Outcome) หรือผลตอบแทนที่ต้องมีความสมดุลและถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าตอบแทน เงินเดือนที่เกิดจากการทำงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนนี้ถือเป็นความยุติธรรมในระดับแรกของความยุติธรรมในองค์การ

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) เป็นความยุติธรรมเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ตัดสินใจในการจัดสรรผลลัพธ์ เช่น การตัดสินใจในการจ่ายค่าตอบแทน กล่าวคือ นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมเกี่ยวกับค่าตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินค่าตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่

3) ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic justice) เป็นการประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการสร้างข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ

Folger and Cropanzano (1998) ได้บูรณาการแนวคิดทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การที่มีอยู่เดิมมาพัฒนา และได้แบ่งความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้านคือ

1) ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าได้รับความยุติธรรมเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือการจัดสรรค่าตอบแทน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง คุณภาพงานลดลง มีพฤติกรรมในการทำลาย (Withdrawal behavior) ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานน้อยลง มีพฤติกรรมลักขโมย ตลอดจน ก่อให้เกิดความเครียด

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) เป็นการที่บุคคลรับรู้ ว่าวิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดค่าตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ ใน องค์การ เป็นต้น

3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional justice) เป็น คุณภาพของการได้รับการปฏิบัติระหว่างบุคคล (Interpersonal treatment) โดยเป็นการรับรู้ของ บุคคลว่าได้รับการปฏิบัติจากบุคคลอื่นด้วยความยุติธรรม

Colquitt et al. (2001) แบ่งความยุติธรรมในองค์การ เป็น 4 ประเภท คือ

1) ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice) เป็นความยุติธรรม ด้านผลตอบแทนที่มีการกระจายอย่างทั่วถึง และเสมอภาค

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) เป็นความยุติธรรม ด้านกระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทน

3) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) เป็นการรับรู้ของ บุคคลต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความชัดเจน โปร่งใส และมีข้อมูลเพียงพอที่สามารถอธิบาย การตัดสินใจในงานของผู้บังคับบัญชาได้อย่างยุติธรรม

4) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal justice) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรและปฏิบัติ ต่อบุคลากรด้วยความเป็นมิตร ยอมรับและให้เกียรติ เห็นคุณค่าของบุคลากร

3.4 เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์การ (Goal of justice)

Laventhal (1976 a; Deutsch, 1985; Keeley, 1988; Lind and Tyler, 1992 cited in Sheppard, Lewicki, and Minton, 1992: 17 - 18) กล่าวว่า ทั้งบุคคลและองค์การต่าง ต้องการให้การดำเนินการต่าง ๆ ในองค์การเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยมีเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่

1) เพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) ซึ่ง เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จของบุคคล เป้าหมายของการมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล นี้คือ การที่บุคคล กลุ่ม หน่วยงาน และองค์การ สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณ มากได้ แนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical economic theories)

2) เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) โดยบุคคลพยายามสร้างความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีเอกลักษณ์เฉพาะในสังคมที่ตนอยู่ ทั้งในระดับหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งเป้าหมายนี้จะมีความสำคัญมากขึ้นในองค์การที่มีกลุ่มทำงานที่มีการประสานงานกัน หรือใช้กลยุทธ์ของทีมงานเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

3) เพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) โดยการกระจายกระบวนการต่าง ๆ และระบบในองค์การ จะต้องสร้างสุขภาวะที่ดี (Well - being) สร้างเอกลักษณ์และคุณค่าของตัวบุคคล

เป้าหมายทั้ง 3 ประการนี้ มักมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ เช่น เมื่อองค์การให้ค่าตอบแทนสูงแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี แต่ขณะเดียวกันก็อาจลดค่าตอบแทนในบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่ดี จะก่อให้เกิดความแตกแยกไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และอาจทำให้บุคลากรบางคนรู้สึกว่าตนเองไร้ค่า หากมีความพยายามที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แล้ว แต่ผลการประเมินการปฏิบัติงานยังไม่ได้

3.5 องค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งเป็นแนวคิดที่กว้าง มีองค์ประกอบความยุติธรรมในองค์การ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.5.1 ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice) ความยุติธรรมด้านนี้มีนักวิชาการกล่าวถึงมากที่สุด ได้มีผู้ให้ความหมายความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนไว้ ดังนี้

Greenberg (1990: 400) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ว่าการกระจายผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 12) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ (Outcome) ที่ตนได้รับมีความสมมูลและมีความถูกต้อง

Folger and Cropanzano (1998) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่บุคคลได้รับมีความยุติธรรม

สรุปได้ว่าความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนได้รับการกระจายผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม เมื่อเทียบกับสิ่ง ต่าง ๆ ที่ได้นำมาลงทุนให้กับองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ได้แก่ ทฤษฎีความยุติธรรมในการจัดสรรค่าตอบแทนของ Homan (1961) ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (1965) แนวคิดความยุติธรรมในการจัดสรรค่าตอบแทนของ Deutsch (1975) ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) และแนวคิดความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนของ Folger and Cropanzano (1998)

ก. ทฤษฎีความยุติธรรมในการจัดสรรค่าตอบแทนของ Homan (Homan's theory of distributive justice)

Homan (1961) ได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนว่าหมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่จะได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป บุคคลจะรู้สึกไม่พอใจ หากรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม โดยความไม่พอใจของบุคคลจะแตกต่างกัน ตามระดับของการรับรู้ความยุติธรรมที่แต่ละคนได้รับจากองค์กร

ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ และเกิดการแลกเปลี่ยน สิ่งที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยน เรียกว่า สิ่งที่ลงทุนหรือต้นทุน (Investments or Costs) สิ่งที่บุคคลได้รับ เรียกว่า ผลกำไรหรือรางวัล (Profits or Rewards) บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนลงทุนกับสิ่งที่ตนได้รับโดยเทียบกับบุคคลอื่น ถ้าอัตราส่วนที่บุคคลสองคนได้รับเท่าเทียมกัน บุคคลจะรู้สึกว่ามีความยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับไม่เท่าเทียมกันก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม สำหรับปฏิกริยาเมื่อบุคคลได้รับความไม่ยุติธรรมมี 2 ลักษณะ คือ ถ้าสิ่งที่คุณค่าได้รับมีค่าน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังก็จะโกรธและแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ถ้าสิ่งที่คุณค่าได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่ตนคาดหวังก็จะรู้สึกผิด แต่ความรู้สึกผิดมักไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคคลมักหาเหตุผลให้กับตนเองเสมอเพื่อลดความรู้สึกผิดดังกล่าว นอกจากนี้บุคคลยังเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงจากการแลกเปลี่ยนที่ไม่ยุติธรรม และเรียนรู้ที่จะทำให้ตนได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม รวมทั้งจะไม่ยอมทำในสิ่งที่จะทำให้ตนต้องลงทุนสูงขึ้น Homan (1961) ยังกล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กัน คือ

1) ถ้าบุคคลสองคนมีความสัมพันธ์และเกิดการแลกเปลี่ยนกัน ผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับต้นทุน โดยผู้ที่ลงทุนมากกว่าก็ควรจะได้รับผลตอบแทนมากกว่า ในทำนองเดียวกัน ผู้ที่ลงทุนน้อยก็ควรจะได้รับผลตอบแทนน้อย

2) กำไรหรือผลตอบแทนสุทธิต้องมีอัตราส่วนที่เหมาะสมกับการลงทุน เช่น บุคคลที่ลงทุนมากก็ต้องคาดหวังว่าจะได้รับกลับคืนมามาก ส่วนผู้ที่ลงทุนน้อยกว่าก็ต้องได้รับกลับคืนน้อยกว่าเช่นกัน

ข. ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (Equity theory)

Adams (1965 cited in Greenberg and Baron, 1997: 154 - 157)

ทฤษฎีความเป็นธรรมเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) คือเป็นการแลกเปลี่ยนสองทาง เมื่อบุคคลให้บางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่นแล้ว เขาควรจะได้รับบางอย่างกลับคืนด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับ นายจ้าง โดยการทุ่มเทเวลาและมีความวิริยะอุตสาหะในงาน ถือเป็นการลงทุนของเขา นายจ้างควรให้ค่าตอบแทนหรือสิ่งอื่น ๆ ให้กับเขาเพื่อเป็นการตอบแทนในการทำงานอย่างยุติธรรม Adams (1965) ต้องการที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมบุคลากรจึงมีความรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม หรือได้รับความไม่ยุติธรรมที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนนั้น และเมื่อพวกเขาที่มีความรู้สึกว่าได้รับความไม่ยุติธรรม พวกเขาจะแสดงออกอย่างไร

เนื้อหาของทฤษฎีความเป็นธรรมนี้ เป็นการวิเคราะห์ปฏิกิริยาของบุคคลแต่ละคน ซึ่งมักกระทำตนเป็นผู้สังเกตการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในสิ่งที่ตนลงทุนกับผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน โดยสิ่งที่ลงทุน ได้แก่ การอุทิศให้กับงานหรือองค์การ การตั้งใจทำงาน การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองโดยเพิ่มทักษะในการทำงาน ศึกษาความรู้เพิ่มเติมทั้งในระบบและศึกษาด้วยตนเอง พัฒนาพื้นฐานทางจริยธรรม ซึ่งถือเป็นต้นทุนสำหรับการแลกเปลี่ยนกับองค์การ ส่วนผลลัพธ์จากการลงทุนอาจเป็นสิ่งที่บุคคลอยากได้หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น ค่าตอบแทน โบนัส สวัสดิการ การยกย่องชมเชย ฯลฯ ซึ่งเรียกว่าผลลัพธ์เชิงบวก ส่วนผลลัพธ์เชิงลบที่บุคคลได้รับจากการแลกเปลี่ยน เช่น ความเครียด ความเมื่อยล้าจากการทำงาน คำตำหนิจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น สำหรับผู้ที่บุคคลเลือกมาเปรียบเทียบ อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในองค์การเดียวกันหรือใครก็ได้ หรือเปรียบเทียบกับตนเอง

สิ่งที่บุคคลลงทุนและผลลัพธ์จากการลงทุน ตามความหมายของ Adams (1965) ต้องประกอบด้วยสิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น ผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน และสิ่งนั้นต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange process) ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้น ๆ ว่าเป็นสิ่งที่บุคคลลงทุน หรือเป็นผลลัพธ์จากการลงทุนได้ นอกจากนี้ การลงทุนและผลลัพธ์จากการลงทุนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ตามการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การถือเป็นเกณฑ์ หรือไม่ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยนนั้น ๆ ก็ได้

Adams (1965) ระบุว่า กรณีที่บุคคลรับรู้ว่าได้เปรียบในการลงทุน คือลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า อาจทำให้เขารับรู้ความไม่ยุติธรรม แต่ความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นและหมดไปในเวลารวดเร็วกว่ากรณีที่เขาเสียเปรียบ โดยทั่วไปแล้วระดับที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึก (Threshold level) ว่าตนเองเสียเปรียบจะต่ำกว่าระดับของการรับรู้ว่าได้เปรียบ ในบางกรณีอาจไม่เกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรม ถึงแม้ว่าตนเองได้ผลลัพธ์ในการทำงานต่ำกว่าการลงทุนในการทำงาน ถ้าหากว่าเพื่อนร่วมงานต่างได้รับอัตราส่วนของการเปรียบเทียบดังกล่าวเหมือนกัน ๆ กับตน

นอกจากนี้ Adams (1965) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม ดังนี้

- 1) เมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเกิดความตึงเครียดขึ้นในบุคคลนั้น
- 2) ปริมาณความเครียดเป็นสัดส่วนโดยตรงกับความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
- 3) ความเครียดที่เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมเพื่อลดความเครียดนั้น
- 4) พฤติกรรมเพื่อลดความเครียดแปรผันตามการรับรู้ความไม่ยุติธรรม กล่าวโดยสรุปได้ว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นในบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อที่จะเปลี่ยนสภาพการรับรู้ความไม่ยุติธรรมให้กลับเป็นยุติธรรมตามการรับรู้ของบุคคลผู้นั้น เช่น ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่ให้ความร่วมมือ มีพฤติกรรมก้าวร้าว หรือลักขโมย เป็นต้น

ในทฤษฎีความเป็นธรรมนี้ Robbins and De Cenzo (1998: 367) ได้นำทฤษฎีไปขยายความ เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความเป็นธรรม ตามมุมมองของ A เปรียบเทียบกับ B

อัตราส่วนเปรียบเทียบ		ผลการประเมินบุคลากร	
$\frac{\text{ผลลัพธ์ของ A (Outcome)}}{\text{ต้นทุนของ A (Input)}}$	<	$\frac{\text{ผลลัพธ์ของ B (Outcome)}}{\text{ต้นทุนของ B (Input)}}$	ไม่เป็นธรรม (ได้รับผลตอบแทนน้อยกว่า)
$\frac{\text{ผลลัพธ์ของ A (Outcome)}}{\text{ต้นทุนของ A (Input)}}$	=	$\frac{\text{ผลลัพธ์ของ B (Outcome)}}{\text{ต้นทุนของ B (Input)}}$	เป็นธรรม
$\frac{\text{ผลลัพธ์ของ A (Outcome)}}{\text{ต้นทุนของ A (Input)}}$	>	$\frac{\text{ผลลัพธ์ของ B (Outcome)}}{\text{ต้นทุนของ B (Input)}}$	ไม่เป็นธรรม (ได้รับผลตอบแทนมากกว่า)

แหล่งที่มา Robbins, S. P. and De Cenzo, D. A. (1998). *Fundamentals of management*. 2nd ed. New Jersey: Prentice – Hall international: 367

จากตารางที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ความเป็นธรรมของบุคลากรคนหนึ่งเทียบกับคนอื่น ถ้า A เป็นบุคลากรขององค์กรแห่งหนึ่ง โดยเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ตนได้รับกับต้นทุนที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับการทำงาน เปรียบเทียบกับส่วนที่ B ได้รับ สรุปได้ 3 แนวทางคือ

- 1) ถ้าสัดส่วนที่ A ได้รับน้อยกว่า B แล้ว A เห็นว่าไม่เป็นธรรม (Inequity) เพราะตนได้รับผลตอบแทนน้อยกว่า B
- 2) ถ้าสัดส่วนที่ A ได้รับเท่ากับ B แล้ว A เห็นว่าเป็นธรรม (Equity) เพราะตนเองและ B ต่างก็ได้รับผลตอบแทนเท่ากัน
- 3) ถ้าสัดส่วนที่ A ได้รับมากกว่า B แล้ว A จะเห็นว่าเป็นธรรม (Inequity) เพราะตนได้รับผลตอบแทนมากกว่า B

ค. แนวคิดความยุติธรรมในการจัดสรรค่าตอบแทนของ Deutsch (1975)

Deutsch (1975: 137-149) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรค่าตอบแทน ว่าหมายถึง การกระจายเงื่อนไขหรือสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสังคมอย่างเสมอภาค ซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีนั้นรวมถึง ด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ค่าตอบแทนนั้น หมายถึง สิ่งที่เป็นประโยชน์หรือโทษรางวัลหรือต้นทุน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อสุขภาวะที่ดีของบุคคล การที่บุคคลจะรับรู้ว่าได้

รับความยุติธรรมหรือไม่ นั่น จะพิจารณาจากวิธีการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจมากกว่าผลที่เกิดจากการตัดสินใจ

นอกจากนี้ Deutsch (1975: 137-149) ได้กล่าวถึงคุณค่าที่สำคัญ ๆ ที่เป็นพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน โดยจำแนกให้เห็นว่าบุคคลจะรับรู้ว่าคุณค่าตนได้รับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนตามองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ได้รับการแบ่งสรรในสัดส่วนเดียวกับจำนวนที่ลงทุนไป
- 2) ได้รับความเสมอภาค
- 3) ได้รับตามความต้องการ
- 4) ได้รับตามระดับความสามารถ
- 5) ได้รับตามความมานะพยายาม
- 6) ได้รับตามความสำเร็จ
- 7) ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันโดยไม่ลำเอียง หรือเลือกที่รักมักที่ชัง
- 8) ได้รับตามอุปสงค์และอุปทานของตลาด
- 9) ได้รับตามความต้องการและความจำเป็นขั้นพื้นฐาน
- 10) ได้รับตามหลักของการแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกัน
- 11) ได้รับไม่น้อยกว่าขั้นต่ำที่ความต้องการจะได้

จะเห็นว่าคุณค่าแต่ละข้อที่กล่าวมามีความแตกต่างกัน และนำไปสู่ความขัดแย้งกับคุณค่าในข้ออื่น ๆ ได้ บุคคลจึงอาจไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการมากที่สุดก็ได้ เช่น ผู้ที่ทำงานหนักที่สุด ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จที่สุด หรือผู้ที่ได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน ก็ไม่ได้หมายความว่า จะได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน

แนวคิดของ Deutsch (1975: 137-149) เป็นแนวคิดในด้านจิตวิทยาสังคม ซึ่งเน้นความสำคัญทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม โดยต้องการให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและกลุ่ม คือ บุคคลมีความเป็นอยู่ดีและกลุ่มทำหน้าที่ของตนได้ดีเช่นกัน แนวคิดนี้เน้นว่าความยุติธรรมเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในสังคมอย่างแท้จริง

ง. แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992)

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 19) กล่าวว่า การทำความเข้าใจความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนจะต้องมองหลาย ๆ แง่มุม โดยมีมาตรฐาน 6 ประการ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ซึ่งเกิดจากการพิจารณาหลักพื้นฐาน

2 ประการของความยุติธรรม ได้แก่ ความสมดุล และความถูกต้อง โดยมีเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ คือ เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ เป็นผลให้มาตรฐานที่ใช้ตัดสินความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนมีความแตกต่างกัน 6 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 มาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance goal)	ความเป็นธรรม (Equity)	ความคงที่ภายใน (Internal consistent)
เป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Community goal)	ความเสมอภาค (Equality)	กฎหมายหรือนโยบาย (Law and policy)
เป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Dignity goal)	ความต้องการ (Need)	การดำเนินชีวิต (Station in life)

แหล่งที่มา Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) *Organizational justice : The search of fairness in the workplace*. New York : Macmillan : 20

มาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน มีการพิจารณาหลักเกณฑ์ 2 ด้าน ประกอบด้วยมาตรฐานความสมดุล 3 ประการ และมาตรฐานความถูกต้อง 3 ประการ ดังนี้

1) หลักความสมดุล (Balance) กับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ซึ่ง Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 25 - 26) กล่าวว่า สถานการณ์และบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้มาตรฐานที่นำมาตัดสินความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนมีความแตกต่างกัน ได้แก่

1.1) มาตรฐานความเป็นธรรม (Equity) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มาตรฐานความเป็นธรรมนี้ บุคคลและกลุ่มจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับปริมาณและคุณภาพของผลผลิตที่บุคคลปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความเป็นธรรม ของ Adams (1965) ที่กล่าวว่า บุคคลควรได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับระดับความพยายามหรือสิ่ง que บุคคลปฏิบัติให้กับองค์กร

1.2) มาตรฐานความเสมอภาค (Equality) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายเพื่อ

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมาตรฐานความเสมอภาคนี้ทำให้บุคคลหรือกลุ่มได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน โดยไม่คำนึงถึงผลงานหรือสิ่งที่ยกลงไป เนื่องจากทุกคนในกลุ่มต่างก็มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน จึงไม่มีใครที่มีความสำคัญมากกว่ากัน

1.3) มาตรฐานความต้องการ (Need) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายเพื่อเกียรติยศ ศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ โดยมาตรฐานความต้องการนี้ บุคคลและกลุ่มจะได้ค่าตอบแทนในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เพื่อที่จะทำให้เขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในฐานะที่เกิดเป็นมนุษย์และมีศักดิ์ศรี เช่น ในการขึ้นเงินเดือน บุคคลอาจเปรียบเทียบผลการขึ้นเงินเดือนของตนกับผู้อื่น ถ้าตัวเขาไม่มีหนี้และมีเงินเก็บ ขณะที่ผู้อื่นมีหนี้ มีคู่สมรสและมีบุตรในอุปการะ เขาจะมองว่าผู้อื่นควรจะได้อัปเงินเดือนมากกว่าตน

2) หลักความถูกต้อง (Correctness) กับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ซึ่ง Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 27) กล่าวว่า เป้าหมายของความยุติธรรมที่แตกต่างกัน จะทำให้มาตรฐานที่นำมาตัดสินความถูกต้องของความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนมีความแตกต่างกัน ได้แก่

2.1) มาตรฐานความคงที่ภายใน (Internal consistent) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ ในการจ่ายค่าตอบแทนหรือการตัดสินใจเพื่อการจ่ายค่าตอบแทน ต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แม่นยำ มีเหตุผล ถ้ามีข้อมูลความผิดพลาดก็จะทำให้การตัดสินใจนั้นผิดพลาด และนำไปสู่ความไม่ยุติธรรมในองค์การ

2.2) มาตรฐานทางกฎหมายหรือนโยบาย (Law and policy) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ ในการประเมินเพื่อการจัดสรรค่าตอบแทน ต้องมีความถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ นโยบายของสังคม หรือมาตรฐานของกลุ่ม ซึ่งเป็นมาตรฐานจากภายนอก

2.3) มาตรฐานการดำเนินชีวิต (Station in life) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ คือ ความถูกต้องของค่าตอบแทนจะตัดสินได้จากมาตรฐานที่บุคคลยึดถือเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติมานาน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ความอาวุโส (Seniority) ตำแหน่งหน้าที่ (Occupational rank) ความนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ (Professional respect)

นอกจากนี้ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 29 - 30) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การได้รับความไม่ยุติธรรมด้านค่าตอบแทนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการตัดสินใจของผู้บริหารและมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ในที่สุดก็จะกระทบต่อระบบที่ผู้นำสร้างขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลก็ยังมีแนวโน้มความเข้าใจว่าในการตัดสินใจที่ไม่ยุติธรรมนั้น บางครั้งก็มีเหตุผลเนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ผู้ตัดสินไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การมีข้อมูลจำกัด การ

แข่งขันเพื่อความอยู่รอด หรือการคำนึงถึงผลกำไรมากกว่าความยุติธรรม อย่างไรก็ตามบุคคลที่ได้รับความไม่ยุติธรรมด้านค่าตอบแทนก็ไม่จำเป็นต้องสรุปว่า เขาไม่ได้รับความยุติธรรมในด้านอื่น ๆ ตามไปด้วย ถึงแม้ว่ากระบวนการจะเป็นตัวกำหนดค่าตอบแทน และระบบเป็นตัวกำหนดกระบวนการก็ตาม ดังนั้น ถ้าบุคคลเห็นว่ากระบวนการหรือระบบมีความยุติธรรม เขาก็จะลดความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับความไม่ยุติธรรมลง แต่ในทางตรงข้าม ถ้าเขาเห็นว่ากระบวนการและ/หรือระบบมีความไม่ยุติธรรม การรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมก็จะยังคงอยู่ในใจ

จ. แนวคิดความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนของ Folger and Cropanzano (1998)

Folger and Cropanzano (1998) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนเป็นการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุให้การทำงานของบุคคลต่ำลง พยายามเลิกงาน ไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร คุณภาพงานต่ำลงและก่อให้เกิดความเครียดในงาน ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนยังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเสียหายต่อหลักการหรือบรรทัดฐานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

บุคคลพิจารณาความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ด้วยการประเมินถึงผลลัพธ์ที่ได้ว่ามีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรม แล้วจึงตอบแทนอย่างยุติธรรมโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่อ้างอิง ซึ่ง Folger and Cropanzano (1998) เรียกมาตรฐานนี้ว่า การตรวจสอบและการเปรียบเทียบ (Reference) โดยบุคคลตัดสินความต้องการในค่าตอบแทนว่า มีความยุติธรรมหรือไม่ เขาจะเปรียบเทียบกับบุคคลหรือผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันที่มีงานคล้าย ๆ กัน ซึ่งถ้าทั้งสองคนได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน เขาจะถือว่ามีความยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลอื่นได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าเขา เขาก็จะมีความรู้สึกผิดหวัง เกิดความท้อแท้ต่อการทำงาน และจะทำให้เกิดปฏิกริยาทางลบ ดังนั้นความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนจึงเป็นตัวตัดสินเกี่ยวกับมาตรฐานของบุคคลว่าได้รับความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนหรือไม่ โดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับมาตรฐานเปรียบเทียบ เช่น ความพึงพอใจในค่าตอบแทนตามความเป็นจริง หรือตามการรับรู้ของตนเอง

3.5.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice)

3.5.2.1 ความหมายของความยุติธรรมด้านกระบวนการ

Greenberg (1990: 2) ได้ให้ความหมาย ความยุติธรรมด้านกระบวนการว่าหมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดค่าตอบแทน

John (1996: 141 - 142) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการที่ใช้ในการตัดสินค่าตอบแทนมีความเหมาะสม โดยในกระบวนการตัดสินใจจะต้องประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

- 1) มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจ
- 2) กระบวนการหรือวิธีปฏิบัติมีความคงที่แน่นอนกับทุกคนในทุกช่วงเวลา
- 3) มีข้อมูลที่ชัดเจน และปราศจากอคติ
- 4) มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง
- 5) มีความน่ายกย่องยินดี

Folger and Cropanzano (1998: 26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดค่าตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทหรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งในการวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลากรว่าวิธีการหรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดค่าตอบแทนภายในองค์การมีความยุติธรรม บุคคลากรมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์การได้ และข้อมูลที่ประกอบการตัดสินใจมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความคงที่ปราศจากอคติ

3.5.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ความยุติธรรมด้านกระบวนการการตัดสินเพื่อกำหนดการแบ่งสรร เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ ดังนี้

Thibaut and Walker (1975 cited in Greenberg, 1987 : 13-14) เป็นผู้ให้กำเนิดแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งยอมรับโดยทั่วกันว่ากระบวนการตัดสินหรือการพิจารณาที่ยุติธรรมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับผลของการตัดสินของสาธารณชน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

- 1) คู่พิพาท (Two disputants) ได้แก่ คู่กรณีในศาล

2) การเข้าแทรกแซงโดยกลุ่มที่ 3 (Intervening third party) เช่น ผู้พิพากษา
 3) กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (Two stage of the dispute resolution process) มี 2 ขั้นตอน คือ

3.1) ขั้นตอนของกระบวนการ (Process stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาแสดง

3.2) ขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาท

นอกจากนี้ Thibaut and Walker (1975 cited in Greenberg, 1987:14) สนใจเปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินใจ ที่ควบคุมโดยบุคคลเพียงคนเดียวทั้งผลการตัดสินใจ และกระบวนการตัดสินใจ โดยให้กลุ่มที่ 3 (ผู้พิพากษา) เป็นผู้ตัดสินใจ และไม่มีกระบวนการตัดสินใจ เพราะทำให้มองเห็นความแตกต่างของระบบกฎหมายได้อย่างชัดเจน เช่น ระบบกล่าวหา (Adversary system) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาและอังกฤษ เป็นระบบที่ให้ผู้พิพากษาควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่พิพาทมีส่วนในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือการเลือกวิธีการที่จะนำเสนอหลักฐาน เป็นต้น แต่ระบบไต่สวนหรือระบบค้นหาความจริง (Inquisitorial system) ซึ่งเป็นระบบกฎหมายที่ใช้กันในภาคพื้นยุโรป ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงหลักฐาน รวมทั้งการควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนเป็นผู้ควบคุมกระบวนการ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจคดีความ คู่พิพาทก็จะยอมรับผลการตัดสินใจของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรม มากกว่าการที่คู่พิพาทไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ นอกจากนี้การให้คู่พิพาทได้แสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินใจคดีความ จะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลของการตัดสินใจมากขึ้นด้วย

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 31) กล่าวว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของกระบวนการตัดสินใจ โดยมาตรฐาน 6 ประการ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งพัฒนามาจากหลักสำคัญ 2 ประการของความยุติธรรม ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้อง และมีเป้าหมายของความยุติธรรมทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ ทำให้มาตรฐานความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความแตกต่างกัน 6 ประการ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 มาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance goal)	การให้มีการตรวจสอบและความสมดุล (Check and balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
เป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Community goal)	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power)	ความคงที่ของกระบวนการ (Consistent with specified procedures)
เป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Dignity goal)	ความสมดุลในการลงทุน (Balance of inputs)	สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing)

แหล่งที่มา Sheppard, Lewicki, and Minton (1992). *Organizational justice :The search of fairness in the workplace*. New York : Macmillan : 31

มาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการพิจารณาจากหลักเกณฑ์ 2 ด้าน ดังนี้

1) หลักความสมดุล (Balance) กับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ปัญหาในเรื่องความสมดุลและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเข้าใจได้ง่ายขึ้น ถ้าสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของสิ่งสำคัญ 2 ประการ ในกระบวนการตัดสินใจภายในองค์กร ได้แก่

ก. สิ่งที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ (Decision inputs) คือ ประเด็นที่ได้มีการหยิบยกขึ้นมา หรือกรอบของปัญหาที่นำไปสู่การตัดสินใจ และกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ข. อำนาจในการตัดสินใจ (Decision power) คือ อำนาจของบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย

ทั้งนี้กระบวนการจะมีความสมดุลและบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

1.1) การให้มีการตรวจสอบและความสมดุล (Check and balance) จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างเพียงพอ และมีคติน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.2) ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power) กระบวนการต่าง ๆ ในองค์การต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และต้องเกิดความสมดุลในอำนาจ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1.3) ความสมดุลในการลงทุน (Balance of input) คือกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วม ในกระบวนการและการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายด้วย ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์

2) หลักความถูกต้อง (Correctness) กับความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความถูกต้องและบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อกรณีต่อไปนี้

2.1) ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่หามาได้ มีความละเอียด เน้นความถูกต้อง แม่นยำ เป็นกลาง มีการตรวจสอบทบทวนความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่นำข้อมูลไปใช้ ซึ่งช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.2) กระบวนการต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistent with specified procedures) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องมีความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ องค์การจะต้องมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณา แม้ว่าเวลาที่พิจารณาอาจแตกต่างกัน ซึ่งช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2.3) สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing) บุคคลต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เหมือนกันในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์การ ซึ่งช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์

Folger and Cropanzano (1998) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการเป็นเครื่องชี้บ่งถึงการประเมินหรือการพิจารณาตนเอง และการประเมินในการตัดสินใจ กระบวนการจัดสรรค่าตอบแทน เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้ไม่ยุติธรรม เขาจะลดความไว้วางใจต่อผู้นำและมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การมากขึ้น ผลการปฏิบัติงานลดลง และแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การลดลง เช่น การให้ความช่วยเหลือองค์การน้อยลงไปด้วย บุคคลจะคำนึงถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการมากกว่าที่จะคำนึงถึงรูปแบบความสัมพันธ์กับผู้นำ จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

3.5.3 ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic justice)

3.5.3.1 ความหมายของความยุติธรรมด้านระบบ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 13) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านระบบเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การว่ามีความยุติธรรม เช่น ระบบอำนาจ ระบบบังคับบัญชา ระบบการสร้างข้อมูลและรับข้อมูล เป็นต้น

3.5.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านระบบ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 38) ได้กล่าวถึงมาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยพัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับหลักพื้นฐานสำคัญ 2 ประการของความยุติธรรม คือ ความถูกต้องและความสมดุล และมีเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ คือ เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ มาตรฐานความยุติธรรมด้านระบบมีความแตกต่างกัน 6 ประการ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 มาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance goal)	การควบคุมการกระทำผิด (Control of abuse)	การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to change)
เป้าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Community goal)	ความครอบคลุม (Inclusion)	ความมีเสถียรภาพ (Stability)
เป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Dignity goal)	โอกาส (Opportunity)	ความถูกต้องตามกฎหมายและการสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimizes and sustains “real” interests)

แหล่งที่มา Sheppard, Lewicki, and Minton (1992). *Organizational justice* :

The search of fairness in the workplace. New York : Macmillan : 39

มาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบพิจารณาจากหลักเกณฑ์ 2 ด้าน ดังนี้

1) หลักของความสมดุลกับความยุติธรรมด้านระบบ

1.1) การควบคุมการกระทำผิด (Control of abuse) ทำให้บรรลุป่าหมายเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ไม่มีผู้ใดได้รับอำนาจ หรือ ใช้ประโยชน์จากการมีอำนาจในตำแหน่งหน้าที่เกินสมควร วิธีการควบคุม เช่น การบันทึกรายละเอียดงานในหน้าที่ให้มีความชัดเจน การเพิ่มตำแหน่งที่เท่าเทียมกัน แต่ให้อำนาจต่างกัน เพื่อให้เกิดการคานอำนาจกัน หรือการให้มีการทบทวนเกี่ยวกับอำนาจการตัดสินใจของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ

1.2) ความครอบคลุม (Inclusion) ช่วยให้อำนาจบรรลุป่าหมายเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบที่องค์การกำหนดและได้รับผลกระทบจากระบบเท่าเทียมกัน

1.3) โอกาส (Opportunity) โอกาสที่บุคคลจะได้เข้าถึงระบบ หรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายเพื่อเกียรติยศศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ เช่น ระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ มีการเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ที่เข้าแข่งขันต้องมีคุณสมบัติที่เท่าเทียมกัน

2) หลักความถูกต้องกับความยุติธรรมด้านระบบ

ความถูกต้องของระบบประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ประการ แตกต่างกันตามเป้าหมายของความยุติธรรม

2.1) การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to change) เมื่อบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง ระบบควรมีการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยหลักของความถูกต้องในความยุติธรรมด้านระบบ คือ ต้องมีความสมดุลระหว่างความมีเสถียรภาพ และการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ความเฉื่อยชาของระบบและการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มี การควบคุม อาจทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้น นอกจากนี้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงยังช่วยให้ระบบปรับตัวอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่บุคลากร จะช่วยให้ระบบการจัดสรรค่าตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรมมากขึ้น

2.2) ความมีเสถียรภาพของระบบ (Stability) เสถียรภาพและความแน่นอนเป็นสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นมากที่สุดในระบบ เพราะระบบจะถูกรับรองว่าไม่ยุติธรรม ถ้าไม่สามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาด้านกระบวนการหรือการจัดสรรค่าตอบแทนให้เหมือนกันได้ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน แต่เวลาหรือบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ แม้บุคคลจะเปลี่ยนไปแต่ระบบไม่ควรเปลี่ยนแปลง

2.3) การทำให้ระบบมีความถูกต้องตามกฎหมายและสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimizes and sustains real interests) ระบบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย และต้องมุ่งประโยชน์ที่แท้จริงที่บุคคลจะได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดความยุติธรรมในองค์การ พบว่ามีผู้ศึกษาแนวคิดความยุติธรรมด้านระบบน้อยมาก แต่ผู้วิจัยคิดว่ามีความสำคัญที่จะทำให้การศึกษาความยุติธรรมในองค์การมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสรุปความยุติธรรมด้านระบบว่าหมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อระบบต่าง ๆ ในองค์การ ว่ามีความโปร่งใส สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีเสถียรภาพ และสนับสนุนให้บุคคลได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

จะเห็นได้ว่าความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้านที่กล่าวแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมที่นำมาศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งครอบคลุมความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านระบบ ตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) ซึ่งเป็นนักวิจัยกลุ่มแรก ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ และเป็นที่ยอมรับมีการนำไปอ้างอิงถึงในงานวิจัยที่เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การอย่างมากมาย

3.6 ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากการศึกษาเอกสารวิชาการที่กล่าวมา สรุปได้ว่าความยุติธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ และสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การได้เป็นอย่างดี ถ้าบุคคลรับรู้ว่าได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม หรือได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม เขาก็จะตอบสนององค์การด้วยการปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่มากขึ้น (Organ, 1988; Fahr, Podsakoff, and Organ, 1990; Moorman, 1991) ดังนั้นความยุติธรรมจึงเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และยังเป็นตัวช่วยให้เกิดบรรยากาศความไว้วางใจในผู้นำ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีคุณภาพการแลกเปลี่ยนในระดับสูงขึ้น

4. การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ

4.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการซึ่งปรับเปลี่ยน
 นิยามมาจากการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader – Member Exchange)

Scandura, Grean, and Novak (1986: 580) ได้ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยน
 ระหว่างผู้นำกับสมาชิก ว่าเป็น 1) ระบบซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของทั้งสองฝ่าย
 2) รูปแบบพฤติกรรมของสมาชิกที่ส่งผลถึงกัน เมื่อคู่สมาชิกคนหนึ่งคนใดเปลี่ยนพฤติกรรม จะมีผล
 ให้การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเปลี่ยนแปลงไปด้วย และการแลกเปลี่ยนแบบใหม่จะเกิด
 ขึ้นต่อเนื่องเมื่อสมาชิกเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรม 3) ผู้นำและสมาชิกต่างร่วมกันรับผิดชอบ
 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการได้ผลประโยชน์หรือเสียผลประโยชน์

Plunkett (1992: 340 - 341) ให้ความหมาย การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับ
 สมาชิก ว่าหมายถึง การที่ผู้นำจะมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ หรือมีพฤติกรรมต่อสมาชิกแต่ละ
 บุคคลแตกต่างกัน

Wayne and Green (1993: 1433) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับ
 สมาชิก ว่าหมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของ
 ผู้นำที่ปฏิบัติต่อสมาชิก และพฤติกรรมของสมาชิกที่ปฏิบัติต่อผู้นำ

Graen and Uhl-Bien (1995: 220) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำ
 กับสมาชิก ว่าหมายถึง รูปแบบที่ใช้ในการพัฒนาสัมพันธภาพการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
 ระหว่างคู่ของพันธมิตรและองค์การ เช่น ผู้นำและสมาชิก สมาชิกในทีมและทีม ลูกจ้างและเครือข่าย
 พันมิตรร่วมและเครือข่ายที่ให้การสนับสนุน

Liden and Maslyn (1998) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
 ว่าหมายถึง การที่ผู้นำไม่ได้ใช้รูปแบบเดียวในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกทุกคน แต่จะพัฒนา
 รูปแบบความสัมพันธ์ตามความแตกต่างของสัมพันธภาพ หรือการแลกเปลี่ยนกับสมาชิกแต่ละคน ดัง

นั่นจึงมีการแลกเปลี่ยนในหลายด้าน เช่น ด้านความชอบพอ ด้านความจงรักภักดี ด้านร่วมกันสร้างผลงาน และด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ เป็นต้น

Truckenbrodt (2000) ให้ความหมายว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก เป็นสัมพันธภาพแบบ 2 ทาง คือผู้นำปฏิบัติต่อสมาชิกในระดับที่แตกต่างกัน และทำนองเดียวกัน สมาชิกปฏิบัติต่อผู้นำตามความสอดคล้องที่เกิดขึ้น

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ว่าคือ ความรู้สึกของลูกน้องเกี่ยวกับคุณภาพของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับตนเอง

เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ว่าหมายถึง รูปแบบสัมพันธภาพเกี่ยวกับคุณภาพของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก โดยที่บุคคลประเมินคุณภาพจากการที่บุคคลอื่นกระทำต่อตน และต่อบุคคลที่ประเมินตนเอง ด้วยความรู้สึกที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนนั้น และปรากฏในหลายมิติ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก สรุปความหมายว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปวยกับพยาบาลประจำการ หมายถึง ลักษณะสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปวยกับพยาบาลประจำการ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยมีรูปแบบของการแลกเปลี่ยน 4 ลักษณะคือ ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ โดยที่พยาบาลประจำการประเมินคุณภาพการแลกเปลี่ยนจากการที่หัวหน้าหรือผู้ปวยกระทำต่อตน ด้วยความรู้สึกของตนเองที่ได้รับการแลกเปลี่ยนนั้น ๆ

4.2 แนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปวยกับพยาบาลประจำการ

ในที่นี้ศึกษาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange : LMX) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการศึกษามานานกว่า 25 ปี แนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้นำซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชากับสมาชิกซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การที่เป็นทางการ (Graen and Uhl-Bien, 1995) การแลกเปลี่ยน (Exchange) ในที่นี้มีความหมายเดียวกับคำว่า สัมพันธภาพ (Relations) ซึ่งอาจใช้สลับกันไปมาได้ (Phillips and Bedeian, 1994

อ้างถึงใน เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ, 2545) แนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกได้รับการพัฒนาจากแนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์รายคู่แนวตั้ง (Vertical Dyad Linkage theory : VDL) (Dansereau, Cashman and Graen, 1982 cited in Liden and Maslyn, 1998) ซึ่งในสมัยแรกเริ่ม นักวิชาการใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีบทบาท (Role theory) คือผู้นำและสมาชิกมีบทบาทแตกต่างกันตามโครงสร้างขององค์การ ส่วนคำว่า รายคู่แนวตั้ง หมายถึง ผู้นำกับสมาชิกแต่ละคน

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก เป็นแนวคิดที่แตกต่างจากแนวคิดอื่น ๆ ในเรื่องทฤษฎีภาวะผู้นำ คือ ผู้นำไม่ได้มีรูปแบบการบังคับบัญชา หรือรูปแบบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกเพียงรูปแบบเดียว แต่ผู้นำจะปฏิบัติและมีความสัมพันธ์กับสมาชิกแต่ละคนแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างกันว่าอยู่ในระดับสูงหรือต่ำ ความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่อยู่บนพื้นฐานข้อตกลง หรือสัญญาการจ้างงานอย่างเคร่งครัด จะก่อให้เกิดคุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในระดับต่ำ หรือเรียกว่า ความสัมพันธ์แบบ “กลุ่มพวกเขา” (Out - group) การแลกเปลี่ยนในกลุ่มพวกเขานี้มีความคล้ายคลึงกับลักษณะการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) ส่วนความสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความไว้วางใจ และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเคารพ ชื่นชอบ และมีการตอบแทนซึ่งกันและกัน รวมถึงมีการให้รางวัลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จะก่อให้เกิดคุณภาพการแลกเปลี่ยนในระดับสูง หรือเรียกว่าความสัมพันธ์แบบ “กลุ่มพวกเรา” (In - group) การแลกเปลี่ยนใน “กลุ่มพวกเรา” จะมีการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล หรือมีการแลกเปลี่ยนทางสังคมร่วมด้วย จึงกล่าวได้ว่าใน “กลุ่มพวกเรา” มีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) (Graen and Scandura, 1987 cited in Liden and Maslyn, 1998; Graen and Uhl - Bien, 1995)

Wayne and Green (1993) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจในความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมของสมาชิกว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มหรือมีปฏิสัมพันธ์ภายในสังคม (Graen and Scandura, 1987 cited in Liden and Maslyn, 1998; Graen and Uhl - Bien, 1995) ซึ่งความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อใจ (Trust) คือเมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่งไปก็เชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) กล่าวคือ เมื่อผู้นำได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนในการทำงาน ให้ข้อมูลข่าวสาร

ให้อำนาจในการตัดสินใจในงานเพิ่มขึ้น ในลักษณะการแลกเปลี่ยนแบบ “กลุ่มพวกเรา” สมาชิก จะเกิดความรู้สึกดีกับตักตัญญูและต้องการตอบแทนผู้นำ โดยการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนในลักษณะนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกันและกัน ทั้งสองฝ่าย

แนวความคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก เหมาะสมที่จะนำไปอธิบายทฤษฎี ภาวะผู้นำ เนื่องจากสามารถให้นิยามในลักษณะการนำไปสู่ภาวะผู้นำ โดยมีการศึกษาสนับสนุน ยืนยันถึงภาวะผู้นำในองค์การ (Basu, 1991; Tierney, 1992; Scott, 1993 cited in Graen and Uhl - Bien, 1995) องค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำมี 3 ประการ คือ ผู้นำ ผู้ตาม และความ สัมพันธ์ ซึ่งไม่สามารถแยกอย่างใดอย่างหนึ่งออกจากกันได้ โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับ สมาชิกนี้อธิบายในเรื่องของความสัมพันธ์เป็นหลัก (Graen and Uhl - Bien, 1995)

ส่วนการอธิบายแนวความคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน แนวคิดทฤษฎีบทบาท สามารถอธิบายได้ในขั้นตอนของกระบวนการสร้างบทบาท (Role – making process) การปฏิบัติงานของสมาชิกมีความสำคัญในกระบวนการสร้างบทบาท (Dienesch and Liden, 1986 ; Graen and Scandura, 1987 อ้างถึงใน เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ, 2545) โดยทฤษฎี บทบาทได้อธิบายว่า ผู้นำจะมีการประเมินสมาชิก โดยการมอบหมายงานต่าง ๆ ให้ทำ ตามลำดับขั้น ของการกระทำตามบทบาท (Role – making episodes) ซึ่งระดับการยินยอมของสมาชิกที่จะ ปฏิบัติตามความต้องการในงานของผู้นำนี้ เป็นตัวกำหนดชนิดของสัมพันธภาพในการแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้นำกับสมาชิก การกำหนดชนิดของสัมพันธภาพในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ขยายไปสู่ประเด็นของการตอบแทนของผู้นำในการจัดหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การให้ ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก การมอบหมายงานที่ท้าทาย การให้อิสระในการทำงาน (Autonomy) การ จัดหาทรัพยากรเพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับต่อพฤติกรรมในการทำงานของ สมาชิก ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยน โดยการแลกเปลี่ยนเหล่านี้จะถูกจำกัดโดยผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง กับงาน (Work – related commodities) (Liden and Maslyn, 1998) ซึ่งแนวคิดนี้สนับสนุนงาน วิจัยของ Keller and Dansereau (1995 cited in Gerstner and Day, 1997) ที่ได้ศึกษาการ แลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับสมาชิก ในมิติภาวะผู้นำ (Leadership) และการ เสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ของผู้นำที่ให้แก่สมาชิก พบว่าใน “กลุ่มพวกเรา” ผู้นำมี แนวโน้มสูงที่จะใช้เทคนิคการบริหารงานแบบผู้นำ เช่น ให้อำนาจ ให้อิสระในการทำงานแก่สมาชิก แต่ใน “กลุ่มพวกเขา” ผู้นำมักใช้เทคนิคการควบคุมงาน โดยทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ดังนั้นคุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกใน “กลุ่มพวกเรา” จะอยู่ในระดับสูง โดย

สังเกตจากการที่ผู้นำและสมาชิกมีปัญหาบ่อยมากในการทำงานและการติดต่อสื่อสารกัน และสมาชิกมักจะแสดงความพึงพอใจในตัวผู้นำ

4.3 ขั้นตอนการพัฒนาการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ

ศึกษาจากขั้นตอนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก มีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้ (Graen and Scandura, 1987; Graen and Uhl – Bien, 1991 cited in Yukl, 1998: 151)

ขั้นตอนที่ 1 การเข้ารับบทบาท (Role – taking) เริ่มจากบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร ต่อมาผู้นำจะมีการสื่อสารและประเมินความสามารถ หรือความสามารถพิเศษของสมาชิก ผู้นำจะเป็นผู้ประเมินและให้บทบาท โดยกำหนดว่าสมาชิกจะต้องปฏิบัติงานอะไร ในขั้นนี้สมาชิกจะแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายและมีการสื่อสารแบบทางเดียวจากผู้นำสู่สมาชิก

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างบทบาท (Role – making) ผู้นำและสมาชิกจะมีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเริ่มจากการเจรจาต่อรองอย่างไม่เป็นทางการ ในขั้นตอนนี้สมาชิกแต่ละบุคคลเริ่มที่จะสร้างบทบาทของตนเอง โดยที่การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์จะเริ่มพัฒนาความเชื่อใจ ความซื่อสัตย์ และความนับถือซึ่งกันและกัน

ขั้นตอนที่ 3 การแสดงบทบาทประจำ (Role – routinization) รูปแบบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์จะปรากฏออกมาและดำเนินอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเป็นบทบาทประจำ การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ในขั้นตอนนี้เปลี่ยนจากพื้นฐานการสนใจในเรื่องของตนเองมาเป็นสนใจระหว่างกัน เพื่อเป้าหมายของงานอย่างเดียวกัน

4.4 รูปแบบของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ

ศึกษาจากรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (Schultz and Schultz, 1994: 226; Dansereau, Graen, and Haga, 1975 cited in Plunkett, 1992: 340 - 341; Robbins, 2000: 323)

1) รูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นแบบ “กลุ่มพวกเรา” (In group) เป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงาน ความเชื่อใจและความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง รวมทั้งผู้นำให้อำนาจในการตัดสินใจ และเพิ่มความรับผิดชอบในงานแก่สมาชิกมากขึ้น รูปแบบความสัมพันธ์นี้จะทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำ ซึ่งจะส่งผลให้แนวโน้มการลาออกจากงานของสมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่า “กลุ่มพวกเขา”

2) รูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นแบบ “กลุ่มพวกเขา” (Out group) เป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูล การให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเชื่อใจและไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกตั้งอยู่บนพื้นฐานของสัญญาการจ้างงาน ข้อผูกพัน กฎเกณฑ์ขององค์การ ผู้นำจะใช้อำนาจแบบเป็นทางการโดยตำแหน่ง มอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถหรือความรับผิดชอบต่ำให้สมาชิก ทำให้สมาชิกมีความตั้งใจและมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ส่งผลให้แนวโน้มในการลาออกจากงานของสมาชิกอยู่ในระดับสูง

4.5 องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ

ในที่นี้เทียบเคียงกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งมีหลายองค์ประกอบ ดังนี้

Dienesch and Liden (1986) เสนอองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความจงรักภักดี (Loyalty) เกี่ยวข้องกับระดับความมากน้อยในการปกป้องซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องงานและนอกเหนือเรื่องงาน

2) การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน อาจสะท้อนได้จากความพึงพอใจของสมาชิกในการได้ร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน หรือปริมาณงานที่ทั้งสองฝ่ายทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

3) ความชอบพอ (Affection) ความชอบพอมีพื้นฐานมาจากความประทับใจ ซึ่งอาจเริ่มจากความคล้ายคลึงกันทางกายภาพ พื้นฐานการศึกษา หรือบุคลิกภาพ

Liden and Maslyn (1998) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) พบว่า องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก แบ่งได้ 4 องค์ประกอบ คือ

1) ความชอบพอ (Affection) เป็นความชอบพอที่มีต่อกันและกันของผู้นำกับสมาชิก โดยมีพื้นฐานมาจากเสน่ห์ดึงดูดระหว่างบุคคล (Interpersonal attraction) ความชอบพอนี้

เป็นความประทับใจในบทบาทของกันและกัน มากกว่าประทับใจการทำงานหรือค่านิยมทางด้านวิชาชีพ

2) ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นการแสดงออกถึงการสนับสนุนอย่างเปิดเผย ต่อเป้าหมายและคุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกอื่น ๆ ในคณาภิบาลกับสมาชิก รวมถึงความศรัทธาที่มีต่อกัน

3) การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม การเรียนรู้งาน ซึ่งคณาภิบาลกับสมาชิกแต่ละคนได้แสดงออกไปยังเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจนและมีความหมาย โดยสมาชิกที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจะรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่จากเอกสารพรรณาลักษณะงานหรือสัญญาจ้างงาน ส่วนคณาภิบาลก็มีการขยายความรับผิดชอบโดยการสนับสนุนจัดหาทรัพยากรหรือจัดหาโอกาสให้มีกิจกรรมร่วมกัน

4) การนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ (Professional respect) เป็นการรับรู้ในคณาภิบาลกับสมาชิกเกี่ยวกับการสร้างชื่อเสียงหรือความโด่งดัง ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เกี่ยวกับความเก่งในการทำงาน การรับรู้นี้อาจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลด้านประวัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ประสบการณ์ของบุคคลและคำวิพากษ์วิจารณ์ที่มีต่อบุคคลนั้น ทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงรางวัลหรือการได้รับการยกย่องทางด้านวิชาชีพที่บุคคลนั้นได้รับ

จากแนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างคณาภิบาลกับสมาชิก สรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างคณาภิบาลกับสมาชิกเป็นสัมพันธภาพระหว่างคณาภิบาลและสมาชิกที่เกิดขึ้นจากการที่คณาภิบาลและสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนทางสังคมต่อกัน โดยอยู่บนบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนนี้รวมถึงพฤติกรรมในบทบาทที่คณาภิบาลแสดงต่อสมาชิก ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาความไว้วางใจและสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน โดยที่คณาภิบาลมีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ประกอบกับมีพฤติกรรมในการบริหารงานที่ดี ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก มอบหมายงานที่ทำทนาย ให้อิสระในการทำงาน จัดหาทรัพยากรที่เหมาะสมให้สมาชิก ให้รางวัลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ให้ความไว้วางใจและสนับสนุนสมาชิก แสดงออกถึงความชื่นชอบและมีการตอบแทนซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดคุณภาพการแลกเปลี่ยนในระดับสูง ซึ่งการแลกเปลี่ยนระหว่างคณาภิบาลกับสมาชิกที่เกิดขึ้นสามารถพิจารณาได้จาก ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ ที่แต่ละฝ่ายมีต่อกัน

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างคณาภิบาลกับสมาชิกมาใช้ศึกษาในบริบทขององค์การพยาบาล จึงใช้นิยามการศึกษาว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และใช้กรอบแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) มาประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ตามการรับรู้ของพยาบาล

ประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุม มีการรวบรวมและพัฒนาแนวคิดมาจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน จึงมีความตรงของมโนทัศน์ที่ชัดเจน

4.6 ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ภายในหอผู้ป่วยหรือภายในกลุ่ม โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจะให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงาน ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การเสริมสร้างพลังอำนาจ ให้อิสระในการทำงาน ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่พยาบาลประจำการ ส่วนพยาบาลประจำการก็จะแลกเปลี่ยนกลับด้วยการให้ความร่วมมือ พุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงาน แม้บางครั้งจะเกินเวลาหรือเกินบทบาทหน้าที่ตามปกติ แสดงความคิดเห็นที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงพัฒนางาน ไม่สร้างปัญหาหรือมีข้อขัดแย้งรุนแรง จึงเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พฤติกรรมเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Graen and Uhl - Bien, 1995)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีดังนี้

School, Cooper, and McKenna (1987) ศึกษาการเลือกตัวอ้างอิงเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการรับรู้ความเสมอภาคต่อผลของความแตกต่างที่มีต่อพฤติกรรม และทัศนคติของความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริหารระดับต้นถึงระดับกลาง จำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่างานที่เท่าเทียมกัน (Job equity) ระบบการกระจายที่เท่าเทียมกัน (System equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกขององค์กร ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนที่องค์กรให้กับพนักงานมีความยุติธรรม เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นที่ทำงานเหมือนกันในองค์กรเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง รวมทั้งการประเมินค่าภายในตนเอง จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Organ and Konovsky (1989) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน) และความรู้สึกต่องาน (เช่น ความกระตือรือร้น ความภาคภูมิใจ ความหงุดหงิด) ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าของโรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดต่องานทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้างและมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Greenberg (1990) ศึกษาพฤติกรรมกรขโมยของพนักงาน โดยศึกษาจากพนักงานจำนวน 143 คน ของโรงงานผลิตชิ้นส่วนเครื่องบินและรถยนต์ 3 แห่งในสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรขโมยของพนักงาน โดยพนักงานที่ถูกหักค่าจ้างจะมีอัตราการขโมยของและอัตราการลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้ถูกหักค่าจ้าง ส่วนการอธิบายเหตุผลในการหักค่าจ้างที่ไม่ชัดเจนหรือไม่มีเหตุผลเพียงพอ จะทำให้อัตราการขโมยเพิ่มขึ้น แต่ถ้าทางโรงงานให้เหตุผลและชี้แจงอย่างเพียงพอ และแสดงความรู้สึกเห็นใจต่อพนักงานที่ถูกหักค่าจ้าง ก็จะทำให้พนักงานรับรู้ความไม่ยุติธรรมน้อยลง ส่งผลให้อัตราการขโมยของและอัตราการลาออกจากงานลดลง

Farh, Podsakoff, and Organ (1990) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการวิเคราะห์หาตัวประกอบ (Factor analysis) เพื่อศึกษาลักษณะงาน (Task characteristics) และความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของกระทรวงคมนาคม ประเทศสาธารณรัฐไต้หวัน จำนวน 195 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ระดับการรับรู้ความยุติธรรมและลักษณะงาน เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Moorman (1991) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยนำแนวคิดจากทฤษฎีความเป็นธรรมและทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาเป็นพื้นฐานในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 255 คน การศึกษาครั้งนี้เน้นการรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน และด้านกระบวนการ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Niehoff and Moorman (1993) ศึกษาความยุติธรรมในฐานะที่เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและผู้จัดการทั่วไป จำนวน 213 คน ของบริษัทแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าวิธีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการสังเกต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Konovsky and Pugh (1994) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนและด้านกระบวนการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานกับองค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและหัวหน้างานจำนวน 475 คน ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านจัดสรรค่าตอบแทนของหัวหน้างาน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถทำนายความไว้วางใจในตัวหัวหน้างาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน

Skarlicki and Latham (1996) ศึกษาการเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การภายในสหภาพแรงงานต่อการทดสอบทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การ กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมซึ่งเป็นพนักงานของสหภาพรัฐวิสซิงในภูมิภาคการบริการของประเทศแคนาดา ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 601 คน ในกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยได้จัดฝึกอบรมด้านความยุติธรรมในองค์การให้แก่ผู้บริหาร แต่ผู้บริหารในกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ภายหลังจากการอบรมแล้ว 3 เดือน จึงให้ผู้ร่วมงานประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน พบว่าระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของ

พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานในกลุ่มที่ผู้บริหารได้รับการอบรมหลักสูตรด้านความยุติธรรม จะสูงกว่ากลุ่มที่ผู้บริหารไม่ได้รับการอบรม รวมทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะการทำประโยชน์ต่อองค์การ และการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ก็สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่ ผู้บริหารไม่ได้รับการอบรม

Skarlicki and Folger (1997) ได้สำรวจพฤติกรรมการแก้แค้นในสถานที่ทำงาน ต่อความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับ ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาจำนวน 240 คน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายพฤติกรรมการแก้แค้นในสถานที่ทำงานได้

Schappe (1998 : 277 – 290) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรม ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทประกันแห่งหนึ่ง จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่า Beta = .356 (P < .001) แต่ความพึงพอใจในงานและการรับรู้ความยุติธรรมไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรได้

Aryee and Chay (2001) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ และการตั้งใจลาออกของพนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของรัฐบาลประเทศสิงคโปร์ จำนวน 187 คน ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมในองค์การทั้งด้านค่าตอบแทน และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมปฏิบัติงานในหน้าที่ และพฤติกรรมปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและสวัสดิการที่องค์การให้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน และค้นพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีพื้นฐานมาจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งข้อจำกัดในการใช้ผลการวิจัยของ Aryee and Chay (2001) คือ 1) งานวิจัยนี้เป็นการรายงานตนเองของพนักงานเพียงฝ่ายเดียว 2) เป็นการศึกษภาคตัดขวาง (Cross – sectional study) จึงไม่สามารถสรุปความเป็นเหตุเป็นผลได้ ควรศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) เพื่อทำให้เป็นที่ยอมรับเหตุผลของความสัมพันธ์ที่พบในงานวิจัยนี้ 3) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานของรัฐ ซึ่งมีข้อจำกัดเรื่องการต่อรอง และ

การต่อรงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรม จึงไม่สามารถอ้างอิงผลการวิจัยไปยังกลุ่มประชากรภาคอุตสาหกรรมได้

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การของรัฐแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 187 คน และผู้บริหารจำนวน 59 คน พบว่าพนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .352, P < .01$) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ร้อยละ 14.2

อัมพร พรพงษ์สุริยา (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 380 คน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานและความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ($r = .316$ และ $r = .222$ ตามลำดับ) โดยที่ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ได้ร้อยละ 13.5 ($R^2 = .135$)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในบทบาทหน้าที่และนอกเหนือบทบาทหน้าที่ ซึ่งบุคคลรับรู้ได้จากการได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาหรือจากองค์การ และตอบแทนกลับด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

Wayne and Green (1993) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมของพนักงาน 2 ประเภท คือ 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) พฤติกรรมการยอมตาม (Compliance) 2) พฤติกรรมการสร้างความประทับใจ ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมสร้างความประทับใจที่มุ่งทำงาน โดยพิจารณาจากความถี่ของพนักงานที่มีพฤติกรรมเจตนาสร้างความประทับใจให้กับผู้นำในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน พฤติกรรมสร้างความประทับใจที่มุ่งที่ส่วนอื่น โดยพิจารณาจากความถี่ที่พนักงานสร้างความประทับใจให้กับผู้นำในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัว และพฤติกรรมสร้างความประทับใจที่มุ่งตัวเอง โดยพิจารณาจากความถี่ที่พนักงานแจ้งให้ผู้นำทราบถึงงานที่ตนเองทำสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเพศหญิงทั้งหมด ประกอบด้วยพยาบาล 73 คน และหัวหน้างานการพยาบาล 25 คน พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรบางลักษณะ โดยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมตาม แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสร้างความประทับใจที่มุ่งที่ส่วนอื่น ผลการศึกษาสนับสนุนแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม เนื่องจากพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อผู้นำและองค์กร ในงานวิจัยนี้สนับสนุนว่าการรับรู้การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ที่ประเมินจากหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน

Deluga (1994) ศึกษาการสร้างความไว้วางใจในผู้นำ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จากหัวหน้างานและพนักงานทั่วไป จำนวน 86 คู่ จากหลายองค์กร ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานและพนักงานรับรู้การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไม่แตกต่างกัน และพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้นในการทำงาน (Sportsmanship) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) และการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

Hui, Law, and Chen (1999) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกต่อการรับรู้การเปลี่ยนงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในวัฒนธรรมการทำงานของจีน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานผลิตแบตเตอรี่ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในจีนตอนใต้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับหัวหน้าและพนักงานทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก และการรับรู้การเปลี่ยนงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ในทางกลับกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสื่อกลางทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกและการรับรู้การเปลี่ยนงานได้เช่นกัน

Truckenbrodt (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยวิธีประเมินจากประสบการณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าและพนักงานทั่วไป จำนวน 63 คู่ ของบริษัทที่รับแก้ไขเทคโนโลยีสื่อสารแห่งหนึ่งในตะวันตกกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และผลการวิจัยนี้ยืนยันการรายงานของ Wayne and Green (1993) ที่พบว่าการประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ควรจะประเมินโดยสมาชิกจะเหมาะสมกว่าประเมินโดยผู้นำ

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Smith, Organ, and Near (1983) ศึกษาขอบเขตพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 2 แห่ง ที่ตั้งอยู่ทางตะวันตกกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 220 คน โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) มีความสัมพันธ์ทางตรงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม

MacKenzie, Podsakoff, and Fetter (1991) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในพนักงานบริษัทประกันภัยชั้นนำแห่งหนึ่ง จำนวน 259 คน โดยให้ผู้จัดการเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับการปฏิบัติงานตามบทบาท มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

Podsakoff and MacKenzie (1994) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับการปฏิบัติงาน ในตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยชั้นนำ

จำนวน 116 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีอำนาจการทำนาย (R^2) ต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันภัยได้ร้อยละ 17 ($R^2 = .17$)

Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie (1997) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน ในคนงานโรงงานกระดาษ จำนวน 218 คน พบว่า

- 1) พฤติกรรมการให้ช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมการความอดทนอดกลั้น มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน
- 2) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ
- 3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

Bolon (1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 202 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยความพึงพอใจรายด้านประกอบด้วย ลักษณะงาน การจ่ายค่าตอบแทน การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีที่สุด ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ แต่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่ แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีอำนาจในการทำนาย (R^2) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 35.24 ($R^2 = .3524$)

วรมน เดชเมธาวิพงษ์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.97$ จากคะแนนเต็ม 5) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ($r = .390, .276$ และ $.303$ ตามลำดับ) ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ($r = -.199$) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 19 ($R^2 = .190$)

พัชรี สายสตุติ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 379 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.95$) การมีส่วนร่วมในงาน ($\bar{X} = 3.65$) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 4.04$) ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพ และด้านการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 44.5 ($R^2 = .445$)

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

Gerstner and Day (1997) ทำการวิจัยเชิงวิเคราะห์อภิมาน (Meta – analysis) เรื่องการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ในประเด็นด้านความสัมพันธ์ และประเด็นด้านความคิด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านการปฏิบัติงาน และตัวแปรด้านทัศนคติเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพัน บทบาทชัดเจน

แย้ง สมรรถนะของสมาชิก และการตั้งใจลาออกจากงาน แต่การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของสมาชิก

ส่วนการประเมินการรับรู้การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ประเมินจากผู้นำ หรือประเมินจากสมาชิก ก็ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ถ้าประเมินโดยตัวสมาชิกเองจะมีความน่าเชื่อถือ ได้มากกว่า

ระยะเวลาในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเกิดขึ้นอย่างมั่นคง เมื่อเวลาผ่านไปมากกว่า 9 เดือน (Dansereau et al., 1975 cited in Gerstner and Day, 1997) แต่ Liden et al. (1993 cited in Gerstner and Day, 1997) รายงานว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะพัฒนาขึ้นได้ตั้งแต่ระยะเวลา 2 สัปดาห์ จนถึง 6 เดือนของการมีสัมพันธภาพ ส่วนการศึกษาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของชาวญี่ปุ่น รายงานว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเกิดขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป 3 ปี ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพที่มั่นคงต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนา

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) ดังในงานวิจัยของ Bass (1985 in cited Gerstner and Day, 1997) และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้นำ (Empowerment) ดังในงานวิจัยของ Keller and Dansereau (1995 cited in Gerstner and Day, 1997) พบว่า ผู้นำใน “กลุ่มพวกเรา” จะใช้เทคนิคการบริหารงานแบบผู้นำ เช่น ให้อำนาจ ให้อิสระในการทำงานแก่สมาชิก แต่ผู้นำใน “กลุ่มพวกเขา” มักใช้เทคนิคการควบคุมงานอย่างใกล้ชิด โดยให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบของงานอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้พบว่า การแลกเปลี่ยนที่มีคุณภาพสูงระหว่างผู้นำกับสมาชิก สังเกตได้จากผู้นำกับสมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกันดี และสมาชิกมักแสดงความพึงพอใจในตัวผู้นำ

Deluga, Ronald, and Perry (1997 : 67 – 87 อ้างถึงใน เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ, 2545) พบว่าพฤติกรรมประจบประแจง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกปฏิบัติเพื่อต้องการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้นำ จะส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกให้อยู่ในระดับสูง

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้และการตอบสนองของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 339 คน พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ส่งผลโดยตรงต่อการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ

อินรัตน์ เขียวคราม (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความ
สัมพันธ์กับความคล้อยคลึงทางด้านเจตคติต่องาน ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ
จำนวน 77 คู่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้การแลกเปลี่ยนความ
สัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน โดยมีการรับรู้การแลกเปลี่ยนความ
สัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา-ผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$ และ $\bar{X} = 3.89$)
การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานของผู้ใต้
บังคับบัญชา ความคล้อยคลึงทางด้านเจตคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแลกเปลี่ยน
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้ใต้บังคับบัญชา ตามการรับรู้ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้
บังคับบัญชา

เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การ
แลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การสนับสนุนจากองค์การ กับการ
ปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง
เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 356 คน ผลการ
วิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$ จากคะแนนเต็ม 5) ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน
ตามบทบาทของพยาบาลประจำการ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และการสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับ
การปฏิบัติงานตามบทบาท ($r = .193, -.210, .182, .288$ และ $.167$ ตามลำดับ) การแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ สถานภาพโสด และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สามารถ
ร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 14.4 ($R^2 = .144$)

เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ
ความคล้อยคลึงในเจตคติต่องาน กับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ
ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง
เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 342 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับ
การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำ
การ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 131.5$ จากคะแนนเต็ม 161) ความยุติธรรมในองค์การและความ

คล้ายคลึงในเจตคติต่องาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้าน ปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และความคล้ายคลึงในเจตคติต่องาน สามารถร่วมกันทำนายการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 72.2 ($R^2 = .722$) โดยความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีอำนาจการทำนายการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการได้ดีที่สุด ($Beta = .584, P < .001$) ส่วนความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีอำนาจในการทำนายน้อยมาก ($Beta = .039, P > .05$) ดังนั้นจึงไม่สามารถทำนายการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า หอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เห็นว่าการประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก โดยประเมินจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดของผู้ผู้นำและสมาชิกไม่แตกต่างกัน (Gerstner and Day, 1997 ; อโนรัตน์ เขียวคราม, 2544) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติการซึ่งเป็นพยาบาลประจำการ และยังได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันมากกว่า 1 ปี เนื่องจากมีแนวคิดสนับสนุนจากการวิจัยแบบวิเคราะห์หรือปริมาณของ Gerstner and Day (1997) พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเกิดขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปอย่างน้อย 9 เดือน ซึ่งในการแลกเปลี่ยนต้องใช้เวลาจึงจะมีความมั่นคงของสัมพันธภาพ ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการมีเวลาในการปฏิสัมพันธ์ต่อกันน้อย ไม่เพียงพอที่จะประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้ ประกอบกับในการศึกษาครั้งนี้พิจารณาประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลประจำการร่วมด้วย จึงต้องใช้เวลาพอสมควรในการประเมินในด้านค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ การมอบหมายงาน หรือการตัดสินใจต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงาน หรือจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันมากกว่า 1 ปี

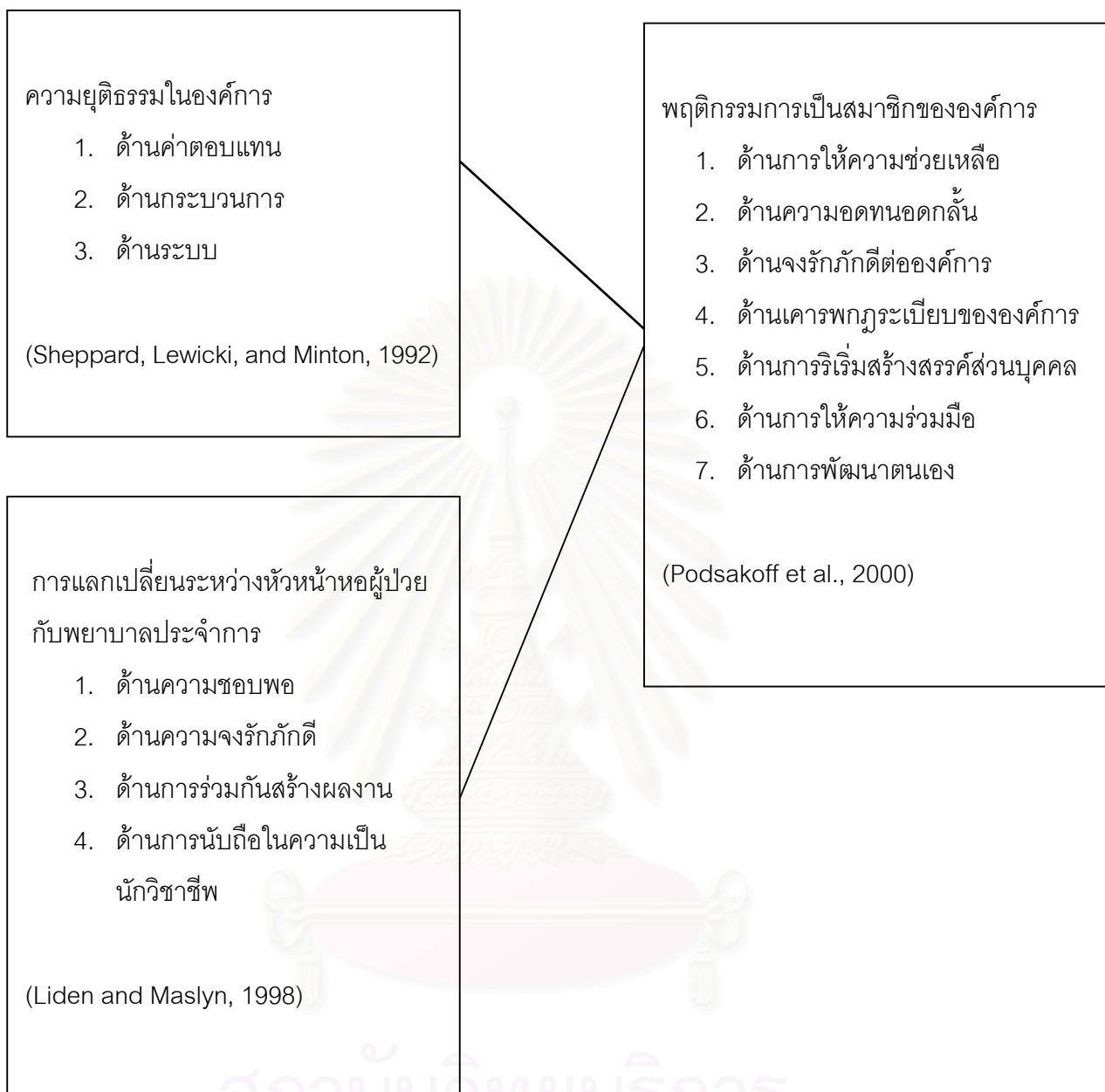
สรุปการศึกษานี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยแนวคิดความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เหมาะสมที่จะนำมาประกอบการบริหารงานในองค์การ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การวิชาชีพการพยาบาลได้เป็นอย่างดี แนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ

ประกอบการตัดสินใจให้คำตอบแทนด้านต่าง ๆ แก่พยาบาลประจำการ ต้องใช้กฎเกณฑ์และวิธีการหรือกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ในการบริหารงาน นอกจากนี้เนื้อหาสาระทางด้านทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนทางสังคม สอดคล้องกับตัวแปรตามที่ผู้วิจัยต้องศึกษา คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ อันเป็นผลเนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมเช่นกัน จากความเหมาะสมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

สำหรับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) ซึ่งแนวคิดนี้มีความครอบคลุม มีการรวบรวมและพัฒนาจากบุคคลหลายฝ่าย และมีการตรวจสอบความตรงของมโนทัศน์ที่ชัดเจน ซึ่งได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีนักวิจัยยอมรับและนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยทั่วไป (Maslyn and Uhl-Bien, 2001 ; อโนรัตน์ เขียวคราม, 2544 ; เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544 ; เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ, 2545)

ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ Podsakoff et al. (2000) ได้รวบรวมไว้ และมีการจำแนกคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ครอบคลุม เหมาะสมที่จะนำมาประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ ที่ต้องปฏิบัติบทบาทนอกเหนือหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งเช่นปัจจุบัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ประเภทการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation study) คือ ความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปวยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนเตียงที่สามารถรับผู้ป่วยได้มากกว่า 400 เตียงขึ้นไป ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สํารวจจากฝ่ายการพยาบาลของทั้ง 4 โรงพยาบาล มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,996 คน (สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยต่าง ๆ ได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยหนัก ตา หู คอ จมูก หอผู้ป่วยพิเศษ ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่งที่มีจำนวนเตียงสามารถรับผู้ป่วยได้มากกว่า 400 เตียงขึ้นไป เนื่องจากโรงพยาบาลเหล่านี้มีการแบ่งการบริการแยกเป็นหอผู้ป่วยประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างชัดเจน และพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานประจำในแต่ละหอผู้ป่วยนั้น ๆ ซึ่งได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1970 : 580 - 581 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต, 2542 : 10 - 11)

$$\text{ใช้สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} ; \text{ เมื่อระดับความมีนัยสำคัญเป็น } .05$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนด 5 %

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1,996}{1 + 1,996 (.05) (.05)} \\ &= 333 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จำนวน 333 คน

2. กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนประชากรให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 333 คน คิดเป็นอัตราส่วน 6 ต่อ 1 คน รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดไว้ (คน)
วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล	900	150
กลาง	407	68
ตากสิน	354	59
เจริญกรุงประชารักษ์	335	56
รวม	1,996	333

3. แบ่งหอผู้ป่วยออกเป็นแผนก ได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม หู ตา คอ จมูก หอผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยพิเศษ และห้องอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน

4. สุ่มเลือกหอผู้ป่วยจากทุกแผนก โดยวิธีสุ่มแบบง่าย ด้วยการจับฉลากเลือกหอผู้ป่วย

5. ติดต่อกับฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขอทราบจำนวนพยาบาลประจำการ พร้อมรายชื่อพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สุ่มได้ โดยมีคุณสมบัติเป็นพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันมากกว่า 1 ปี

6. เมื่อได้รับรายชื่อพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยที่สุ่มได้แล้ว ทำการสุ่มแบบง่ายด้วยวิธีจับฉลากรายชื่อพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยที่สุ่มได้นั้น โดยวิธีแบ่งตามสัดส่วนจำนวนพยาบาลประจำการในแต่ละหอผู้ป่วย ให้ได้จำนวนพยาบาลประจำการในแต่ละโรงพยาบาลตามที่กำหนดไว้ในตารางที่ 5

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างและป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้บริหารโรงพยาบาล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างรับทราบ และดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ยินยอมเข้าร่วมโครงการเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะหยุดหรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยการปฏิเสธนี้ไม่มีผลใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องระบุชื่อ-นามสกุล และสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามได้ตามความเป็นจริง หากข้อความใดที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกลำบากใจในการให้ข้อมูล ก็มีสิทธิที่จะไม่ตอบข้อความบางข้อได้ ข้อมูลดิบที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและอยู่ในที่ปลอดภัย เมื่อสิ้นสุดการทำวิจัยจะทำลาย การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอเป็นภาพรวม ไม่สามารถเชื่อมโยงถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

สำหรับการป้องกันผลกระทบทางลบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง และความรู้สึกของผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของกรุงเทพมหานคร ได้ปรับแก้ไขและได้รับอนุมัติก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูล ข้อมูลดิบที่ได้ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลและโรงพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น และเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

การสร้างเครื่องมือ

วิธีการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ และสภาพการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ

2. สร้างแบบสอบถามทั้ง 4 ตอน และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

3. หลังจากการปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา เพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไข ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเติมคำและแบบเลือกตอบ โดยทำเครื่องหมายหน้าข้อความที่กำหนดให้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับหัวหน้าหรือผู้ป่วยคนปัจจุบัน ระดับตำแหน่ง และแผนกของหรือผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร และศึกษาแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) นำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้

2.2 รวบรวมคำสำคัญตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki and Minton เพื่อนำมาเขียนคำจำกัดความ หลังจากนั้นสร้างคำถามให้สอดคล้องและครอบคลุมกับคำจำกัดความได้ข้อคำถาม 3 องค์ประกอบ คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านระบบ มีคำถามทั้งหมด 13 ข้อ ดังนี้

ความยุติธรรมในองค์กรด้านค่าตอบแทน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1 – 3)
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 4 – 9)
ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 10 – 13)

ข้อคำถามทุกข้อเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ การให้คะแนนให้ตามระดับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้มาตราของ Likert (Likert scale) 5 ระดับ โดยถือเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
เห็นด้วยมาก	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ในทุกข้อคำถามเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน

การแปลผลคะแนนความยุติธรรมในองค์การ คือ เมื่อให้คะแนนครบทุกข้อแล้ว นำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยความยุติธรรมในองค์การ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
3.67 – 5.00	พยาบาลประจำการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.66	พยาบาลประจำการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	พยาบาลประจำการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ของ เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) โดยเบญจรัตน์ สมเกียรติ ได้นำไปใช้กับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งองค์ประกอบเป็น 4 ด้านคือ ด้านความชอบพอ ด้านความจงรักภักดี ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน ด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ ได้ค่าความเชื่อมั่น .95 จากข้อคำถาม 30 ข้อ ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ตามแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้ปรับบางข้อคำถามให้เข้ากับบริบทของการศึกษา เหลือข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อดังนี้

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ด้านความชอบพอ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1 – 5)
ด้านความจงรักภักดี	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 6 – 9)
ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 10 – 13)
ด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 14 – 18)

ข้อคำถามทุกข้อเป็นคำถามเชิงบวกหมด

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยถือเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวทุกประการ
เห็นด้วย	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจในข้อความดังกล่าว
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยในข้อความดังกล่าวบางส่วน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวทุกประการ

ในทุกข้อคำถามเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน

การแปลผลคะแนนการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ คือ เมื่อให้คะแนนครบทุกข้อแล้ว นำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
3.67 – 5.00	คุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.66	คุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	คุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาล
ประจำการ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ และงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) นำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้

4.2 รวบรวมคำสำคัญตามงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) เพื่อนำมาเขียนคำจำกัดความ หลังจากนั้นสร้างคำถามให้สอดคล้องและครอบคลุมคำจำกัดความ ได้ข้อคำถาม 7 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมกรริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ พฤติกรรมกรเคารพกฎระเบียบขององค์การ และพฤติกรรมกรในการพัฒนาตนเอง โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 39 ข้อ ดังนี้

พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1 – 6)
พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 7 – 11)
พฤติกรรมกรจงรักภักดีต่อองค์การ	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 12 – 17)
พฤติกรรมกรริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 18 – 22)
พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 23 – 27)
พฤติกรรมกรเคารพกฎระเบียบขององค์การ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 28 – 32)
พฤติกรรมกรในการพัฒนาตนเอง	จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 33 – 39)

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับโดยถือเกณฑ์ดังนี้

ระดับความถี่ของการปฏิบัติกิจกรรม

ปฏิบัติทุกครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติตามข้อความนั้นทุกครั้ง
ปฏิบัติเป็นประจำ	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติตามข้อความนั้นเป็นประจำ
ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง
ปฏิบัติน้อยมาก	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติตามข้อความนั้นเพียงเล็กน้อย
ไม่เคยปฏิบัติเลย	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้นเลย

ในทุกข้อคำถามเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก ยกเว้นข้อ 10 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ โดยเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามมีดังนี้

<u>ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก</u>		<u>ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ</u>	
ปฏิบัติทุกครั้ง	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน	
ปฏิบัติเป็นประจำ	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน	
ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน	
ปฏิบัติน้อยมาก	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน	
ไม่เคยปฏิบัติเลย	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน	

การแปลความหมายคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 9)

<u>คะแนน</u>	<u>การแปลความหมาย</u>
3.67 – 5.00	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.66	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

1.1 การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาและสร้างขึ้นทั้งหมดที่ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความชัดเจน ถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษา โดยคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิมีดังนี้

1.1.1 คุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท

1.1.2 เป็นผู้บริหารทางการพยาบาลตั้งแต่ระดับต้นขึ้นไป และมี

ประสบการณ์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.1.3 เป็นผู้ที่มีผลงานทางวิชาการ ได้แก่ บทความ การสอน การวิจัย

1.1.4 เป็นผู้ที่เคยศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และ/หรือเคยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

1.2 การหาความตรงของเครื่องมือ

การหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยถือเกณฑ์ในการให้คะแนนความตรงเชิงเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละข้อของแบบสอบถามดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับคำนิยามเลย
- 2 หมายถึง ข้อคำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงอย่างมากจึงจะสอดคล้องกับคำนิยาม
- 3 หมายถึง ข้อคำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงเล็กน้อยจึงจะสอดคล้องกับคำนิยาม
- 4 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับคำนิยาม

ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) ที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป (Davis, 1992 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยธรรมากร, 2544 : 224 – 225) โดยคำนวณจากสูตร

$$CVI = \frac{\text{จำนวนคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนให้ความเห็นในระดับ 3 และ 4}}{\text{จำนวนคำถามทั้งหมด}}$$

หลังจากได้รับแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 3 ชุดดังกล่าว ได้แก่ แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มาหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) พบว่ามีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ .81, .82 และ .82 ตามลำดับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความเห็นชอบอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยมีการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ไม่ต้องปรับปรุงใด ๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ

ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	5 ข้อ
ตัดทอนข้อคำถามที่ซ้ำซ้อนออก	3 ข้อ
รวมข้อคำถามให้อยู่ในข้อเดียวกัน	2 ข้อ
ตัดทอนข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับคำจำกัดความ	6 ข้อ
รวมมีข้อคำถาม	13 ข้อ (เดิม 20 ข้อ)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ปรับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย	9 ข้อ
ตัดข้อคำถามที่มีความหมายซ้ำกัน	2 ข้อ
ตัดข้อคำถามที่วัดไม่สอดคล้องกับคำจำกัดความ	3 ข้อ
รวมมีข้อคำถาม	18 ข้อ (จากเดิม 22 ข้อ)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	10 ข้อ
ตัดทอนข้อคำถามที่ซ้ำซ้อนออก	1 ข้อ
ตัดข้อคำถามที่ไม่สอดคล้อง	13 ข้อ
เปลี่ยนข้อคำถามให้เป็นข้อความเชิงบวก	3 ข้อ
รวมข้อคำถาม	39 ข้อ (จากเดิม 42 ข้อ)

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดเสนอคณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของกรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุมัติทดลองใช้และเก็บข้อมูล ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวมีมติให้ปรับปรุงความชัดเจนของภาษาของแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ

ปรับปรุงข้อคำถามให้อยู่ในข้อเดียวกัน	1 ข้อ
รวมมีข้อคำถาม	13 ข้อ (เท่าเดิม)

แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการคงเดิม

รวมมีข้อคำถาม	18 ข้อ (เท่าเดิม)
---------------	-------------------

แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	7 ข้อ
เปลี่ยนข้อคำถามให้เป็นเชิงบวก	1 ข้อ
รวมมีข้อคำถาม	39 ข้อ (เท่าเดิม)

2. การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหา ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (ประคอง กรรณสูต, 2542 : 46) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Science Personal Computer) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์กร เท่ากับ .72 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เท่ากับ .96 และแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร เท่ากับ .89 รวมทั้งวิเคราะห์รายข้อ (Item correlation analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามใดมีค่ามากกว่า .2 ถือว่าใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าทุกข้อคำถามมีความสมบูรณ์

จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วมาหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีการเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงดังเสนอในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	
	ทดลองใช้ (n = 30)	เก็บข้อมูลจริง (n = 330)
ความยุติธรรมในองค์กร	.72	.86
การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	.96	.95
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร	.89	.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุมัติทดลองใช้เครื่องมือและเก็บข้อมูล พร้อมทั้งส่งโครงร่างและแบบสอบถามให้คณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 22 ชุด เพื่อทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการเข้าไปทดลองและเก็บ

รวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2545 และได้รับการอนุมัติเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2546

2. เข้าพบหัวหน้าพยาบาลฝ่ายการพยาบาล ของโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้สุ่มและกำหนดให้ผู้ป่วยไว้แล้ว โดยผู้วิจัยส่งมอบแบบสอบถามผ่านผู้รับผิดชอบด้านวิชาการของฝ่ายการพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการต่อไป และผู้วิจัยติดต่อขอรับข้อมูลด้วยตนเอง

3. นัดหมายรับแบบสอบถามคืนภายหลังแจกแบบสอบถามแล้ว 2 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2546 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2546 แบบสอบถามที่แจกไป 333 ชุด ได้รับคืนมา 330 ชุด

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามทุกชุด พบว่ามีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 330 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบแต่ละฉบับ พร้อมกำกับรหัสของข้อมูลแต่ละข้อ เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ Version 10.0 (Statistical Package for the Social Science Personal Computer)
3. กำหนดระดับนัยสำคัญสำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ .05
4. สถิติที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้
 - 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน ระดับตำแหน่ง และแผนกที่ปฏิบัติ วิเคราะห์โดยสถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)
 - 4.2 วิเคราะห์ระดับความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) จำแนกเป็นรายด้านแล้วประเมินระดับจากค่าเฉลี่ย

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับผู้ปวยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' s product moment correlation coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 316)

เมื่อ r เข้าใกล้ 1.00 สูงกว่า 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
เมื่อ r ประมาณ 0.70 ถึง 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
เมื่อ r เข้าใกล้ 0.50 ประมาณ 0.3 - 0.70	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
เมื่อ r เข้าใกล้ 0.00 ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น + หมายความว่าข้อมูลทั้ง 2 มีลักษณะตามกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น - หมายความว่าข้อมูลทั้ง 2 มีลักษณะตรงกันข้ามกัน ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบทั้งหมดที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทุกแผนก ของโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 333 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 330 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.1 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย เรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เสนอเป็นค่าความถี่และร้อยละในตารางที่ 7

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรมในองค์กร ระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้านและโดยรวม แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 8 ถึง 10

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 11

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน ระดับตำแหน่งและแผนกที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 330)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	39	11.8
26 – 30 ปี	115	34.9
31 – 35 ปี	54	16.4
36 – 40 ปี	64	19.4
41 – 45 ปี	43	13.0
46 – 50 ปี	13	3.9
50 ปีขึ้นไป	2	0.6
เพศ		
หญิง	327	99.1
ชาย	3	0.9
สถานภาพสมรส		
โสด	209	63.3
คู่	117	35.5
ม้าย/หย่า/แยก	4	1.2
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร	5	1.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	306	92.7
ปริญญาโท	19	5.8

ตารางที่ 7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วย คนปัจจุบัน ระดับตำแหน่งและแผนกที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 330)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 – 5 ปี	98	29.7
6 – 10 ปี	88	26.7
11 – 15 ปี	57	17.3
16 – 20 ปี	59	17.9
21 – 25 ปี	23	6.9
25 ปีขึ้นไป	5	1.5
ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน		
1 – 5 ปี	142	43.0
6 – 10 ปี	111	33.7
11 – 15 ปี	44	13.3
16 – 20 ปี	25	7.6
20 ปีขึ้นไป	8	2.4
ระดับตำแหน่ง		
พยาบาลวิชาชีพ 3	66	20.0
พยาบาลวิชาชีพ 4	79	23.9
พยาบาลวิชาชีพ 5	30	9.1
พยาบาลวิชาชีพ 6	85	25.8
พยาบาลวิชาชีพ 7	70	21.2

ตารางที่ 7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วย คนปัจจุบัน ระดับตำแหน่งและแผนกที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 330)	ร้อยละ
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
อายุรกรรม	50	15.2
ศัลยกรรม	60	18.2
ศัลยกรรมกระดูก	21	6.4
สูติ – นรีเวชกรรม	62	18.8
กุมารเวชกรรม	33	10.0
หอผู้ป่วยหนัก	40	12.1
ตา – หู – คอ – จมูก	19	5.8
หอผู้ป่วยพิเศษ	31	9.4
ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	12	3.6
อื่น ๆ (หน่วยเวชกรรมฟื้นฟู/หน่วย ไตเทียม)	2	0.6

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.4 ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 99.1 สถานภาพโสด ร้อยละ 63.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และน้อยที่สุดคือ 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.5

ส่วนประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 และน้อยที่สุดคือ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ 6 คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ พยาบาลวิชาชีพ 4 คิดเป็นร้อยละ 23.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในแผนกสูติ-นรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมาคือ แผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 18.2 และแผนกที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ หน่วยเวชกรรมฟื้นฟูและหน่วยไตเทียม คิดเป็นร้อยละ 0.6



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรม
ในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
รายด้านและโดยรวม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 330)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร			
1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	4.13	.42	สูง
2. พฤติกรรมกรจงรักภักดีต่อองค์กร	4.12	.50	สูง
3. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	4.07	.45	สูง
4. พฤติกรรมกรเคารพกฎระเบียบขององค์กร	4.07	.60	สูง
5. พฤติกรรมกรริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล	3.80	.45	สูง
6. พฤติกรรมกรในการพัฒนาตนเอง	3.69	.54	สูง
7. พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น	3.63	.45	ปานกลาง
รวม	3.92	.35	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากับ 4.13 รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมกรจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.12 ส่วนพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.63

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรมในองค์การ
ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข
กรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้านและโดยรวม (n = 330)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความยุติธรรมในองค์การ			
1. ด้านระบบ	3.76	.65	สูง
2. ด้านกระบวนการ	3.16	.76	ปานกลาง
3. ด้านค่าตอบแทน	3.00	.89	ปานกลาง
รวม	3.31	.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ เท่ากับ 3.76
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจัดอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความยุติธรรมในองค์การด้าน
กระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนความยุติธรรม
ในองค์การด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.00

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่าง
 หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนก
 รายด้านและโดยรวม (n = 330)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ			
1. ด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ	3.81	.75	สูง
2. ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน	3.76	.57	สูง
3. ด้านความจงรักภักดี	3.73	.63	สูง
4. ด้านความชอบพอ	3.52	.80	ปานกลาง
รวม	3.71	.62	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการแลกเปลี่ยนระหว่างหัว
 หน้หอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนการแลกเปลี่ยนระหว่างหัว
 หน้หอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการด้านการร่วมกันสร้างผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 จัดอยู่ใน
 ระดับสูง ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
 ด้านความชอบพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งต่ำที่สุด จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร (n = 330)

ตัวแปร	JUS	LMX	OCB
ความยุติธรรมในองค์การ (JUS)	1.000		
การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับพยาบาลประจำการ (LMX)	.701*	1.000	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (OCB)	.228*	.173*	1.000

P* < .05

จากตารางที่ 12 พบว่าความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ($r = .228$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ($r = .173$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับพยาบาลประจำการ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ($r = .701$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ประชากรในการวิจัยคือ พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยได้มากกว่า 400 เตียง ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุง ประชากรทั้งหมด 1,996 คน

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบง่าย มีจำนวนทั้งหมด 333 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านระบบ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, and Minton (1992) จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ด้านความชอบพอ ด้านความจงรักภักดี ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน และด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ ที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ของ เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ซึ่ง เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) จำนวน 18 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีองค์ประกอบ 7 ด้านคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมการริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการ

เคารพกฎระเบียบขององค์การ และพฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Podsakoff et al. (2000) จำนวน 39 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งในสถาบันการศึกษาและสถานบริการพยาบาล จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความครอบคลุมครบถ้วน ความสอดคล้องกับ คำจำกัดความและสำนวนภาษา หาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ของแบบสอบถามความ ยุติธรรมในองค์การ ได้ .81 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล ประจำการ ได้ .82 และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้ .82 ตามลำดับ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการ จำนวน 30 คน หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ เท่ากับ .72 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เท่ากับ .96 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เท่ากับ .89 หลังจากนั้นนำแบบสอบถาม ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง นำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีการเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .86, .95 และ .90 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 333 ฉบับ ได้แบบ สอบถามกลับคืน 330 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 330 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.1 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for Social Science) คำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Statistical deviation) ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัด สำนักรักษาแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

34.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.4 โดยมีกลุ่มตัวอย่างอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 99.1 สถานภาพโสด ร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ สถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 35.5 โดยสถานภาพฝ่าย / หย่า/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.8 ส่วนระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5 ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 25 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกับ หัวหน้าหรือผู้ช่วยคนปัจจุบันอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหรือผู้ช่วยคนปัจจุบันอยู่ในระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 โดยประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหรือผู้ช่วยคนปัจจุบันมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4 ระดับตำแหน่งพบว่าอยู่ในระดับตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 6 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาอยู่ระดับตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 4 คิดเป็นร้อยละ 23.9 และระดับพยาบาลวิชาชีพ 5 มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.1 ส่วนแผนกที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปฏิบัติงานในแผนกสูติ-นรีเวชกรรม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมาคือ แผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 18.2 และน้อยที่สุดคือ หน่วยเวชกรรมฟื้นฟูและหน่วยไตเทียม คิดเป็นร้อยละ 0.6

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 พยาบาลประจำการส่วนใหญ่ให้คะแนนความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนด้านกระบวนการและด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.16$ และ 3.00 ตามลำดับ)

2.2 การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน ด้านความจงรักภักดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$ และ 3.73 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความชอบพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$)

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการเคารพกฎระเบียบขององค์การ พฤติกรรมการริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง ต่างอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12, 4.07, 4.07, 3.80$ และ 3.69 ตามลำดับ) ส่วนพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร พบว่า

3.1 ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .228$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

3.2 การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .173$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

4. ผลการวิจัยที่พบเพิ่มจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .701$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$ จากคะแนนเต็ม 5) สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร พรพงษ์สุริยา (2544) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และวรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลประจำการประเมินตนเองว่ามีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อธิบายได้ว่าเพราะวิชาชีพการพยาบาลได้ปลูกฝัง

บุคคลที่เข้ามาสู่วิชาชีพให้เป็นผู้ที่มีคุณธรรม มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณ รู้จักเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป นำประสบการณ์การทำงานมาใช้ในการปรับปรุงงานของตนเองและหน่วยงาน (ประพิณ วัฒนกิจ, 2541 : 42 – 43) ซึ่งพยาบาลประจำการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือหรือทำงานไม่ทัน เต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นต้องหยุดงาน ยินดีให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม เช่น เต็มใจทำงานเกินเวลาเมื่อมีงานยุ่ง ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด ไม่ใช้เวลาทำงานทำกิจกรรมหรือกิจกรรมส่วนตัว มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อสร้างชื่อเสียงและสร้างภาพพจน์ให้กับโรงพยาบาล คิดริเริ่มหาแนวทางใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แบ่งปันการใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ แก่หน่วยงานข้างเคียง เพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่า สนใจในการพัฒนาตนเอง โดยศึกษาความรู้ใหม่หรือพัฒนาทักษะที่ทันสมัย เต็มใจปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวตรงกับกรจำแนกคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ Podsakoff et al. (2000) ได้รวบรวมไว้ ประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล พฤติกรรมการเคารพกฎระเบียบขององค์การ และพฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างบุคคลกับองค์การ การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคคลเลือกใช้ เพื่อตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนกับสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การ เช่น ได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ (Blau, 1964 ; Organ, 1988 cited in Konovsky and Pugh, 1994 : 656 – 669)

สำหรับในองค์การโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่าองค์การสนับสนุนให้ข้าราชการสาขาวิชาการพยาบาล มีโอกาสก้าวหน้าได้ถึงระดับ 7 ทุกตำแหน่ง โดยผ่านการประเมินเอกสารทางวิชาการและประเมินคุณสมบัติส่วนบุคคล มีความมั่นคงในอาชีพ การปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนมีการปรับเลื่อนทุก 6 เดือน มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการอื่น ๆ และด้านค่าตอบแทนเมื่อขึ้นเวรป่วย-ดึก มีการปรับขึ้นเทียบเท่ากับค่าตอบแทนที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด คือ เวนละ 170 บาท ตลอดจนมีเงินรางวัลพิเศษ เงินปันผลจากการให้บริการผู้ป่วยกองทุนประกันสังคม เป็นต้น นอกจากนี้โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร เปิดโอกาสให้มีการลาศึกษาต่อ ศึกษานิ่งในประเทศและต่างประเทศ เข้าร่วมอบรม

สัมมนาทั้งในหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว หรือสามารถเรียนรู้จากสื่อสารสนเทศที่จัดให้มีไว้ประจำห้องสมุดของทุกโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาศักยภาพและรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จึงเกิดความพึงพอใจและแสดงออกซึ่งการตอบสนององค์กร โดยการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรในหลายรูปแบบดังกล่าว จึงทำให้พยาบาลประจำการประเมินตนเองว่ามีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับสูง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน พบว่าด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$ จากคะแนนเต็ม 5) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จบการศึกษาจากสถาบันเดียวกัน คือ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ตลอดระยะที่ศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการนับถือตามระบบอาวุโส เมื่อสำเร็จการศึกษามาปฏิบัติงานร่วมกัน จึงมีความสนิทสนม คำนึงเป็นกันเอง ทำให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือทำงานเป็นทีม ซึ่ง Podsakoff, MacKenzie, and Bommer (1996 cited in Bachrach, Bendoly, and Podsakoff, 2001) กล่าวว่า กลุ่มที่มีความรักและสามัคคีกันมากย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรสูงกว่ากลุ่มที่ไม่รักและแตกสามัคคีกัน นอกจากนี้ปัจจุบันทุกโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีนโยบายมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีการพัฒนาคุณภาพงาน (Quality improvement) บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุน ให้เข้าอบรม ได้รับการประชาสัมพันธ์ ให้ตระหนักถึงเป้าหมายและนโยบายของโรงพยาบาล มีการสร้างเครือข่ายการทำงานเป็นทีมในสังคมภายในโรงพยาบาล ระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้พยาบาลประจำการแสดงออกโดยการมีพฤติกรรมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีกิจกรรมร่วมกัน ทุ่มเทความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการ และปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่จากที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ ทำให้การวิจัยครั้งนี้พบว่าพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ส่วนพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.63$ จากคะแนนเต็ม 5) อาจเนื่องมาจากลักษณะงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง มีภาระงานมาก ต้องพบกับสภาพอันไม่น่ารื่นรมย์ และมีลักษณะงานที่หลากหลาย ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ และสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีนโยบายห้ามปฏิเสธการรับผู้ป่วย จึงทำให้สถิติจำนวนผู้ป่วยเกินจำนวนเตียงโรงพยาบาล ประกอบกับรัฐบาลได้สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คนไทยได้เข้าถึงบริการทางสุขภาพ และสร้างความเสมอภาคในการใช้บริการ ตลอดจนโครงการหลักประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว จึงทำให้สถิติผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งบริการก็มีหลากหลายและ

ซับซ้อนขึ้น พร้อมกันนี้ยังต้องเตรียมบุคลากรให้พร้อมในการปฏิบัติงานทั้งสถานการณ์ปกติและเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้จำนวนพยาบาลประจำการมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และจากปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาลยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร (2545) ยังมีอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพตามกรอบอัตรากำลังว่างอยู่มากกว่า 100 ตำแหน่ง แต่โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ไม่สามารถรับพยาบาลเพิ่มได้ จากนโยบายของรัฐบาลให้มีการจำกัดการรับบุคคลเข้ารับราชการและพิจารณาให้อัตราทดแทนเพียงเล็กน้อยได้ไม่เกินร้อยละ 20 กรณีที่ตำแหน่งข้าราชการว่างลงจากการเกษียณอายุตามปกติ หรือเกษียณอายุก่อนกำหนด (ณรงค์ศักดิ์ อังคสุรพลา และคณะ, 2543 : 71 – 88) ขณะเดียวกัน โรงพยาบาลสิรินธรซึ่งเป็นโรงพยาบาลแห่งใหม่ในสังกัดสำนักงานแพทย์ที่เปิดบริการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2545 บุคลากรที่ไปปฏิบัติงานได้จากการยืมตัวไปช่วยราชการ โดยบุคลากรเหล่านั้นยังคงมีตำแหน่งอยู่ที่หน่วยงานและสังกัดโรงพยาบาลเดิม ทำให้หน่วยงานเดิมไม่มีตำแหน่งที่จะรับบุคลากรเพิ่มได้ จากเหตุผลดังกล่าวอาจส่งผลให้พยาบาลประจำการรู้สึกเหนื่อยหน่ายและประเมินพฤติกรรมการความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิจัย พบว่าความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ($r = .228$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือถ้าพยาบาลประจำการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร พรพงษ์สุริยา (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ($r = .222, P < .05$) และ ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของข้าราชการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ($r = .352, P < .05$) เช่นกัน Moorman (1991) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยนำแนวคิดจากทฤษฎีความเป็นธรรมและทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท 2 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา พบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ นอกจากนี้ยังมี

งานวิจัยที่ศึกษาในลักษณะเช่นนี้ แต่เป็นการศึกษาในต่างประเทศและในกลุ่มวิชาชีพอื่น ก็ได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน (Organ, 1988, 1990 ; Organ and Konovsky, 1989 ; Niehoff and Moorman, 1993 ; Farh, Earley, and Lin, 1997 ; Aryee and Chay, 2001)

ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ว่า ความยุติธรรมเป็นการรับรู้ของบุคคลที่เกิดจากบุคคลเปรียบเทียบสิ่งที่ตนได้ลงทุนให้กับองค์การกับสิ่งที่ตนได้รับ ถ้าสิ่งที่บุคคลได้รับมีค่าน้อยกว่าสิ่งที่ลงทุนหรือสิ่งที่คาดหวัง ก็จะรู้สึกว่าได้รับความไม่ยุติธรรม และจะแสดงออกโดยการลดการลงทุนให้กับองค์การ เช่น ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่อุทิศเวลาให้กับงาน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่พัฒนาตนเอง (Sheppard, Lewicki, and Minton, 1992) ดังนั้นถ้าพยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับจากความยุติธรรมจากองค์การ โดยประเมินว่าสิ่งที่ได้รับจากองค์การมีความสมดุลกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป ก็จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พยาบาลประจำการ และจงใจให้พยาบาลประจำการแสดงออก โดยการมีพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ได้แก่ เต็มใจปฏิบัติบทบาทหน้าที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานประจำ

ในงานวิจัยครั้งนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$ จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พรพงษ์สุริยา (2544) ที่ศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$ จากคะแนนเต็ม 5) อาจเป็นไปได้ว่ามีตัวแปรอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ ทำให้แม้จะมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง แต่พยาบาลประจำการกลับแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ พฤติกรรมของผู้นำ (Podsakoff et al., 2000)

นอกจากนี้เหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ คือ นโยบายการพัฒนาคุณภาพ และลักษณะการทำงานเป็นทีม ที่โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้พยาบาลประจำการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับสูง

3. ผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ($r = .173$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือพยาบาลประจำการมีการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับตนเองในระดับที่สูง ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wayne and Green (1993) ; Settoon, Bennett, and Liden (1996) ที่ศึกษาในบุคลากรของโรงพยาบาลในเมืองทางใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากร และ Hui, Law, and Chen (1999) ศึกษาในพนักงานโรงงานผลิตแบตเตอรี่ในฮ่องกง ก็พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดย คุณลักษณะของคุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความจงรักภักดี การนับถือ การได้ร่วมกันทำงาน และความชอบพอ (Uhl – Bien et al., 2000 cited in Maslyn and Uhl – Bien, 2001)

ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ได้ว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เป็นสัมพันธภาพที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยอยู่บนบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) (Wayne and Green, 1993) โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้นที่มีความใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการมากที่สุด ใช้บทบาทด้านการเป็นผู้นำ โนม่น้ำและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือในการทำงาน ใช้บทบาทด้านการติดต่อประสานงาน นิเทศงาน เป็นที่ปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา (กองการพยาบาล, 2539) บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยดังกล่าวส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ จึงทำให้คุณภาพการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง และเป็นมูลเหตุให้พยาบาลประจำการอุทิศกำลังกายกำลังใจทำงานให้โดยไม่เห็นแก่เหน็ดเหนื่อยหรือค่าตอบแทน โดยแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ทำงานนอกเหนือหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$ จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่ศึกษาการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.87$ จากคะแนนเต็ม 5) งานวิจัยของ เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ (2545) ศึกษาการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X} = 131.57$, S.D. = 17.32 จากคะแนนเต็ม 161) และจากการศึกษาของ อโนรัตน์ เขียวคราม (2544) ที่ศึกษาการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา กรณี

ศึกษาในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.89$ จากคะแนนเต็ม 5) เช่นเดียวกัน

4. ผลการวิจัยครั้งนี้พบเพิ่มเติมว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ($r = .701$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พยาบาลประจำการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง ก็จะมีการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการในระดับสูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความคล้ายคลึงในเจตคติต่องาน กับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าความยุติธรรมในองค์การซึ่งประกอบด้วยความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางและระดับสูง กับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .348, .647$ และ $.817$ ตามลำดับ)

ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ได้ว่า ในบริบทของวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลประจำการอุทิศตนทำงานให้กับองค์การ ก็ย่อมที่จะต้องการผลตอบแทนกลับคืนจากองค์การ ซึ่งอาจเป็นความต้องการทางด้านวัตถุหรือด้านจิตใจก็ได้ โดยพยาบาลประจำการรับรู้ว่าความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงาน ส่วนหนึ่งเกิดจากการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังเช่นในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาส่งบุคลากรพยาบาลไปศึกษาต่อ อบรม ดูงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่พยาบาลประจำการพึงได้รับ และมีผลกระทบต่อผู้รับการประเมินโดยตรง ซึ่งขั้นตอนหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าวต้องผ่านการคัดกรองจากผู้บริหารหลายระดับ โดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้คัดกรองเบื้องต้น พร้อมเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนั้นผลประโยชน์ที่พยาบาลประจำการได้รับจากองค์การส่วนหนึ่งมาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยของตน ถ้าพยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าที่ตนได้รับความยุติธรรม ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความไว้วางใจในตัวหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และมีการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ที่แสดงให้เห็นในรูปของความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพที่ต่างก็มีต่อกัน ที่มีคุณภาพการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง

ในงานวิจัยครั้งนี้ พยาบาลประจำการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง

เป็นไปได้ว่าอาจมีตัวแปรอื่น ๆ อีกที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เช่น การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์กร (Gerstner and Day, 1997) เป็นต้น ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ Keller and Dansereau (1995 cited in Gerstner and Day, 1997) ได้ศึกษาการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้นำและสมาชิก พบว่าหัวหน้าที่ใช้เทคนิคการบริหารงานแบบผู้นำ โดยการให้อำนาจ ให้อิสระในการทำงานแก่ลูกน้อง มีคุณภาพการแลกเปลี่ยนดีกว่า หัวหน้าที่ใช้เทคนิคการควบคุมงาน โดยให้ทำตามกฎระเบียบของงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสรุปว่า ภาวะผู้นำและการเสริมสร้างพลังอำนาจของผู้นำมีความสัมพันธ์กับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันมากกว่า 1 ปี ย่อมเกิดความใกล้ชิด คุ่นเคย และเกิดความไว้วางใจกันมากยิ่งขึ้น และบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีบทบาทสำคัญในด้านการพัฒนาคุณภาพ ถูกคาดหวังให้มีการปฏิบัติและดำเนินการตามแผนงานนโยบายคุณภาพ เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการได้มาก นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีระบบการทำงาน ระบบการปกครองบังคับบัญชาเหมือนกัน จบจากสถาบันเดียวกัน หรืออาศัยในหอพักบริเวณใกล้เคียงกัน จึงมีโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์ต่อกันสูง ก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกผูกพันและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้มาก ตลอดจนได้รับการปลูกฝังค่านิยมด้านวิชาชีพมาตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษาพยาบาลให้มีทัศนคติต่องานเหมือนกัน คือยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และมีการทำงานเป็นทีม จึงทำให้การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง

ข้อจำกัดในการใช้ผลการวิจัย

1. การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จึงอาจมีข้อจำกัดในการอ้างอิงผลการวิจัยไปยังกลุ่มประชากรพยาบาลประจำการทั่วประเทศ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ดังนั้นการอ้างอิงไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายจึงอาจเป็นข้อจำกัดของการวิจัยคั้งนี้

2. ความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน ซึ่งค่าตอบแทนในสาขาวิชาชีพการพยาบาลถูกกำหนดโดยมีแบบแผนโดยนโยบายของทางราชการ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนจากการขึ้นเวรป่วย-ตึก เงินรางวัลพิเศษ ดังนั้นผลการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาความยุติธรรมในองค์กรที่เกิดจากการประเมินตามการรับรู้ของพยาบาล

ประจำการ อาจไม่มีเกณฑ์มาตรฐานที่แน่นอนในการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นการประเมินตามความรู้สึกของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 เนื่องจากตัวแปรการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนั้นจึงควรส่งเสริมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยควรแสดงท่าทีเป็นมิตร สร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง แสดงความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วไม่เข้าไปใช้อำนาจหน้าที่แทรกแซง ชื่นชม เห็นคุณค่า สนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และควรให้โอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ เช่น การจัดอบรมพัฒนาองค์กร (Organization development) เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีต่อกันให้สูงขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการ ดังนั้นควรมีโครงการเตรียมความพร้อมของหัวหน้าหอผู้ป่วยก่อนรับตำแหน่ง ให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และควรส่งเสริม สนับสนุน ให้มีระบบหรือกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เหมาะกับผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ มีเกณฑ์การประเมินที่สัมพันธ์กับงาน มีการชี้แจงอธิบายความคาดหวังจากการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างชัดเจนก่อนถึงระยะเวลาประเมิน จะช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ นำไปสู่การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการให้มีคุณภาพสูงขึ้น และพยาบาลประจำการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยภาคตัดขวาง (Cross – sectional study) จึงควรศึกษาในระยะยาว (Longitudinal study) เพื่อติดตามพัฒนาการของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเดิม เริ่มตั้งแต่พยาบาลประจำการ

เข้าปฏิบัติงานในหน่วยงาน ศึกษาเปรียบเทียบเมื่ออายุและประสบการณ์ทำงานเพิ่มขึ้น ว่ามีความเปลี่ยนแปลงหรือไม่

2.2 ศึกษาว่ามีตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการเพิ่มเติม เพราะตัวแปรที่ได้นำมาศึกษาครั้งนี้มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้ส่งเสริมการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การเพิ่มขึ้นต่อไป

2.3 การวิจัยครั้งนี้ประเมินโดยผู้ตอบแบบสอบถามรายงานตนเอง อาจทำให้ผลที่ได้สูงเกินความจริง ดังนั้นควรมีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาและขยายการศึกษาให้กว้างขึ้น และให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น

2.4 เนื่องจากพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การเป็นแนวคิดใหม่ที่มีความสำคัญและช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ดังนั้นควรมีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือประเมินพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการที่เป็นแบบประเมินมาตรฐาน เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ประเมินพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.(2539). **บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล:ที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- การแพทย์, สำนัก. (2543-2545). **รายงานประจำปีงบประมาณ 2542-2544**. กองวิชาการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
- การแพทย์, สำนัก. (2545). **รายงานสรุปจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน**. กองการเจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). **การศึกษาอิทธิพลการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต.
- ณรงค์ศักดิ์ อังคสุรพลา, ปาณบดี เอกะจัมปะกะ และ สุทธิสารณ์ วัฒนมะโน. (2543). **การเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพหลังวิกฤตเศรษฐกิจ. วารสารนโยบายและแผนสาธารณสุข 3 (2) : 71 – 85.**
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การสนับสนุนจากองค์การกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพิณ วัฒนกิจ. (2541). **การพัฒนาระบบการให้บริการพยาบาลด้วยจริยธรรมนำไปสู่การปฏิบัติ**. (ม.ป.ท.)

- ประไพพร สิงหเดช. (2539). **การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการกรมคุมประพฤติ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรี สายสตุดี. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรนถน พันธุ์สีดา.(2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของ รัฐแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับ ความพึงพอใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กร เอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ความคล้อยคลึง ในเจตคติต่องาน กับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรมน เดชเมธาวิพงศ์. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิต การทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรง พยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้.** **ข่าวสารการวิจัยการศึกษา 18 (3) : 8 – 11.**
- อินรัตน์ เขียวคราม. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับความคล้อยคลึง ทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความ พึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชน แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัมพร พรพงษ์สุริยา. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรม
ในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

ภาษาอังกฤษ

- Aryee, S., and Chay, Y.Q. (2001). Workplace justice, citizenship behavior, and turnover intentions in a union context : Examining the mediating role of perceived union support and union instrumentality. **Journal of Applied Psychology** 86 (1) :154 – 160.
- Bachrach, D. G., Bendoly, E., and Podsakoff, P. M. (2001). Attributions of the “causes” of group performance as an alternative explanation of the relationship between organizational citizenship behavior and organization performance. **Journal of Applied Psychology** 86 (6) :1285 – 1293.
- Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees : A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. **Hospital and Health Services Administration** 42 (2) : 221 – 241.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice : A construct validation of measure. **Journal of Applied Psychology** 86 (3) : 386 – 400.
- Colquitt, J. A., et al. (2001). Justice at the millennium : A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. **Journal of Applied Psychology** 86 (3) :425 – 445.
- Deluga, R. J. (1994). Supervisor trust building, leader – member exchange and organizational citizenship behavior. **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 67 (4) : 315 – 327.
- Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need : What determines which value will be used as the basis of distributive justice ?. **Journal of Social Issues** 31 (3) :137 – 149.
- Dienes, R. M., and Liden, R. C. (1986). Leader–member exchange model of leadership : A critique and further development. **Academy of Management Review** 11 (3) : 618 – 634.

- Farh, J. L., Podsakoff, P. W., and Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior : Leader fairness and task scope versus satisfaction. **Journal of Management** 16 (December) : 705 – 721.
- Farh, J. L., Earley, P. C., and Lin, S. C. (1997). Impetus for action : A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. **Administrative Science Quarterly** 42 (3) :421 – 444.
- Folger, R., and Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. **Academy of Management Journal** 32 (1) : 115 – 130.
- Folger, R., and Cropanzano, R. (1998). **Organizational justice and human resource Management**. Thousand Oaks : SAGE.
- George, J. M., and Jones, G. R. (2002). **Understanding and managing : Organizational behavior**. 3rd ed. Massachusetts : Addison – Wesley.
- Gerstner, C. R. and Day, D. V. (1997). Meta – analysis review of leader – member exchange theory : Correlates and construct issues. **Journal of Applied Psychology** 82 (6) : 827 – 844.
- Graen, G. B., and Uhl-Bien, M. (1995). Development of leader–member exchange theory of leadership over 25 years : Applying a multi- level domain perspective. **Leadership Quatery** 6 (2) : 219 – 247.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. **Academy of Management Review** 12 (1) : 9 – 22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice : Yesterday, today and tomorrow. **Journal of Management** 16 (2) : 399 – 432.
- Greenberg, J., and Baron, R. A. (1997). **Behavior in Organizations**. 6th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Homan, G. C. (1961). **Social behavior : Its elementary forms**. New York : Harcourt.

- Hui, C., Law, K. S., and Chen, Z. X. (1999). A structural equation model of the effects of negative affectivity, leader–member exchange, and perceived job mobility on in-role and extra-role performance : A Chinese case. **Behavior and Human Decision Processes** 77 (1) : 3 – 21.
- Johns, G. (1996). **Organizational behavior : Understanding and managing life at work .**
4th ed. New York : Harper Collins College.
- Katz, D., and Kahn, R. L. (1978). **The social psychology of organization.** New York : John Wiley and Sons.
- Konovsky, M. A., and Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. **Academy of Management Journal** 37 (3) : 656 – 669.
- Liden, R. J., and Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader – member exchange : An empirical assessment through scale development. **Journal of Management** 24(January-February) : 30 – 43.
- Mackenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Fetter, R. (1991). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinations of managerial evaluation of salesperson' performance. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**
50 (1) : 123 – 150.
- Maslyn, J.M. and Uhl – Bien, M. (2001). Leader – member exchange and its dimensions : Effect of self – effort and other's effort on relationship quality. **Journal of Applied Psychology** 86 (4) : 697 – 708.
- Moorman, R. H.(1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior : Do fairness perceptions influence employee citizenship. **Journal of Applied Psychology** 76 (6) : 845 – 855.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L.,and Niehoff, B. P. (1998).Dose perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior. **Academy of Management Journal** 41 (3) :351 – 357.

- Niehoff, B. P., and Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organization citizenship behavior. **Academy of Management Journal** 36 (3) : 527 – 556.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome**. Lexington, MA : Lexington Books.
- Organ, D. W. (1991). **The applied psychology of work behavior**. 4th ed. Boston: R.R. Donnelly and Sons.
- Organ, D. W., and Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology** 74 (1) : 157 – 164.
- Organ, D. W., and Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology** 48 (4) : 775 – 802.
- Plunkett, R. W. (1992). **Supervision the direction of people at work**. 5th ed. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Podsakoff, P. M. and MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research** 31 (August) : 351 – 363.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., and MacKenzie, S. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology** 82 (2) : 262 – 270.
- Podsakoff, P. M., et al. (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.
- Robbins, S. P. (2000). **Essentials of organizational behavior**. 6th ed. New Jersey : Prentice- Hall.
- Robbins, S. P. (2001). **Organizational behavior**. 9th ed. New Jersey : Prentice- Hall.

- Robbin, S. P., and De Cenzo, D. A. (1998). **Fundamentals of management**. 2nd ed.
New Jersey : Prentice – Hall.
- Scandura, T. A., Graen, B., and Novak, M. A. (1986). When manager decide not to decide autocratically” An investigation of leader – member exchange decision influence. **Journal of Applied Psychology** 71 (4) : 579 – 584.
- Schappe, S. P. (1998). The influence of job satisfaction, organization commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. **Journal of Psychology** 132 (3) : 277 – 290.
- Schnake, M. (1991). Organizational citizenship : A review, proposed model, and research agenda. **Human Relations** 44 (7) : 735 – 759.
- School, R. W., Cooper, E. A., and McKenna, J. F. (1987). Referent selection in determining equity perceptions : Differential equity perceptions : Differential effects on behavioral and attitudinal outcomes. **Personnel Psychology** 40 (6) : 113-124.
- Schultz, D. P., and Schutz, S. E. (1994). **Psychology and work today : An introduction to industrial and organization psychology**. New York : Macmillan Publishing.
- Settoon, R. P., Bennett, N., and Liden, R. C. (1996). Social exchange in organization : Perceived organizational support, leader – member exchange, and employee reciprocity. **Journal of Applied Psychology** 81 (3) : 219-227.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J., and Minton, J. M. (1992). **Organizational justice : The search for fairness in the workplace**. New York : Macmillan.
- Skarlicki, D. P., and Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace : The roles of distributive, procedural, and interactional justice. **Journal of Applied Psychology** 82 (3) : 434 – 443.
- Skarlicki, D. P., and Latham, G. P. (1996). Increasing citizenship behavior within a labors union : A test of organizational justice theory. **Journal of Applied Psychology** 81 (2) : 161 – 169.

- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior : Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology* 68 (4) : 653 – 663.
- Spector, P. E. (1996). **Industrial and organization psychology : Research and practice.**
New York : John Wiley and Sons.
- Truckenbrodt, Y. B. (2000). An empirical assessment of the relationship between leader – member exchange and organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Aquision Review Quartery* 7 (3) : 233 – 244.
- VanDyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior : Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal* 37 (4) :765 – 802.
- Walz, S., and Niehoff, B. (1996). Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants. *Academy of Management Journal* 39 (2) : 307 – 311.
- Wayne, S. J., and Green, S. A. (1993). The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression management behavior. *Human Relations* 43 (12) : 1431 – 1440.
- Wayne, S., Shore, L., and Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader – member exchange : A social exchange perspective. *Academy of Management Journal* 40 (1) : 82 – 111.
- Yukl, G. A. (1998). **Leadership in organization.** 4th ed. New Jersey :Prentice – Hill.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ – สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ดร. เบ็ญจา เตากล้า	ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ กรุงเทพมหานคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร. มาริสา ไกรฤกษ์	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. อาจารย์ ดร. อารีวรรณ อ่วนตานี	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. นางอิชยา สุวรรณกุล	หัวหน้าพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลระยอง
5. นางสาวประชิด ศรารักษ์	หัวหน้าหอผู้ป่วย ไอซียู ประสาทศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือขอความร่วมมือ
และเอกสารรับรองโครงการวิจัยในคน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

พศจิกายน 2545

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เนื่องด้วย น.ส.สุกาญจน์ ชัยณรงค์ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร. มาริสา ไกรฤกษ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุมัติให้ รองศาสตราจารย์ ดร. มาริสา ไกรฤกษ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน รองศาสตราจารย์ ดร. มาริสา ไกรฤกษ์

งานจัดการศึกษา โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์ โทร. (02) 218-9803

ชื่อนิสิต น.ส. สุกาญจน์ ชัยณรงค์ โทร (06) 034-4563 หรือ (02) 437-0123 ต่อ 1521

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

15 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์

เนื่องด้วย น.ส.สุภาวณีย์ ชัยณรงค์ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภัทญา ประจุศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จากพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของ โรงพยาบาลหลวงพ่อดำ ชูตินโร อุทิศ จำนวน 30 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามทั้ง 3 ชุดดังกล่าวข้างต้น จากพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของ 1) วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล 2) โรงพยาบาลกลาง 3) โรงพยาบาลตากสิน 4) โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ทั้งนี้ นิสิตจะประสานเรื่อง วัน เวลา ในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวสุภาวณีย์ ชัยณรงค์ ได้ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานจัดการศึกษา โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 2189806อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภัทญา ประจุศิลป์ โทร. (02) 218-9803ชื่อนิสิต น.ส. สุภาวณีย์ ชัยณรงค์ โทร (06) 034-4563 หรือ (02) 437-0123 ต่อ 1521



เอกสารเลขที่...พ. ๒๕.....

เอกสารรับรองโครงการวิจัยในคน

คณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของกรุงเทพมหานคร

ขอรับรองว่า

โครงการ : ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

โครงการเลขที่ : 007

ชื่อหัวหน้าโครงการ : นางสาวสุกาญจน์ ชัยณรงค์

สังกัด : โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

โครงการได้มาตรฐานทางวิชาการ ไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมสากล และเป็นไปตามคำประกาศเฮลซิงกิ

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการที่เสนอได้ ณ วันที่ ๒๕... เดือน มกราคม

พ.ศ. 2546

ลงชื่อ

(นายอุดมศักดิ์ ตั้งสีคุ้ม)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

ประธานคณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคน
ของกรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือในแต่ละชุด ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายใน (Coefficient of internal consistency) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

เมื่อ α	คือ	สัมประสิทธิ์ครอนบาค
n	คือ	จำนวนข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_T^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

2. คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P	คือ	ค่าร้อยละ
f	คือ	แทนความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
n	คือ	จำนวนรวมทั้งหมด

3. คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต
$\sum X$	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้ง N จำนวน (ของตัวอย่างประชากร)
N	คือ	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D.	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ΣX	คือ	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว
ΣX^2	คือ	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนทั้งหมดแต่ละตัวยกกำลังสอง
N	คือ	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

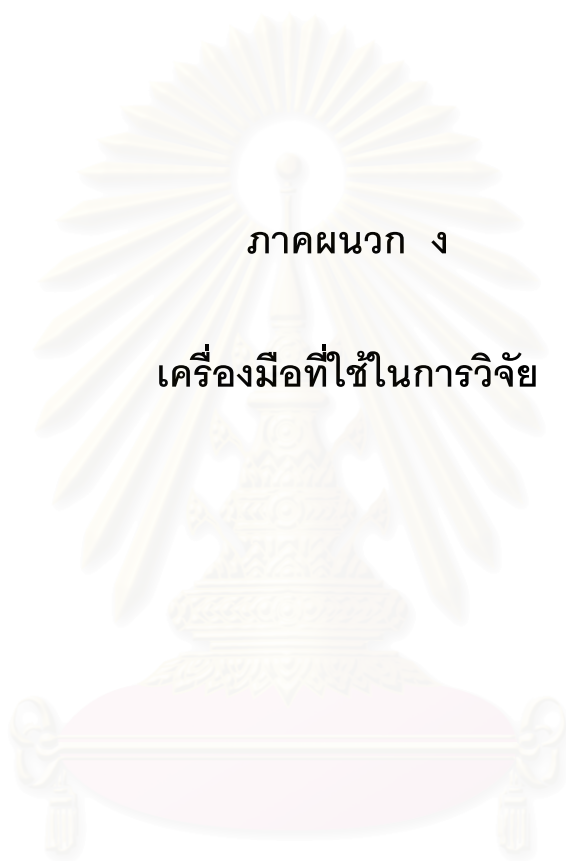
4. หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สูตรที่ใช้มีดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	คือ	สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y
Σx	คือ	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปร x
Σy	คือ	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปร y
Σxy	คือ	ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าตัวแปร x และ y
Σx^2	คือ	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร x
Σy^2	คือ	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร y
n	คือ	จำนวนข้อมูลหรือจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ
พยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรม
ในองค์การ การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาวะระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์
กรุงเทพมหานคร” มีทั้งหมด 4 ตอน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความ
ยุติธรรมในองค์การ แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาวะระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ
พยาบาลประจำการ และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ท่านโปรดอ่าน
คำแนะนำก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน ท่านมีสิทธิที่จะไม่ตอบข้อคำถามบางข้อที่ท่าน
ลำบากใจในการให้ข้อมูล คำตอบทุกข้อคำถามมีผลต่อความเชื่อถือได้ของข้อมูลและการวิเคราะห์
ผลการวิจัยข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับ จะไม่มีการอ้างอิงถึง ตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใด ๆ เพราะ
เป็นการศึกษาข้อมูลในภาพรวม ดังนั้นขอให้ท่านโปรดให้คำตอบที่ตรงตามความเป็นจริง ไม่มี
คำตอบใดถูกหรือผิด ไม่มีผลกระทบใดๆต่อการปฏิบัติงานของท่าน ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
สามารถนำไปใช้ได้ และผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารองค์การ
พยาบาลและบุคลากรทางการพยาบาลต่อไป

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวสุภาภรณ์ ชัยณรงค์

นิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ์ในการตอบแบบสอบถามของท่าน หลังจากตอบแบบ
สอบถาม ครบทุกข้อแล้ว กรุณาใส่ซองสีน้ำตาลที่จำหน่ายถึงผู้วิจัย (ที่แนบมาด้วย) ปิดผนึกส่ง
ที่ฝ่ายการพยาบาลของท่านภายในวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. อายุของท่าน.....ปี.....เดือน
2. เพศ

<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง
---------------------------	----------------------------
3. สถานภาพสมรส

<input type="radio"/> โสด	<input type="radio"/> คู่
<input type="radio"/> ม้าย / หย่า / แยก	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="radio"/> อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร	<input type="radio"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="radio"/> ปริญญาโท	
5. ประสบการณ์ในการทำงานของท่าน.....ปี.....เดือน
6. ประสบการณ์ในการทำงานกับหัวหน้าหรือผู้ปวยคนปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
7. ระดับตำแหน่งปัจจุบันของท่าน

<input type="radio"/> พยาบาลวิชาชีพ 3	<input type="radio"/> พยาบาลวิชาชีพ 4
<input type="radio"/> พยาบาลวิชาชีพ 5	<input type="radio"/> พยาบาลวิชาชีพ 6ว
<input type="radio"/> พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	<input type="radio"/> พยาบาลวิชาชีพ 8 วช.
<input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	
8. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในแผนก

<input type="radio"/> อายุรกรรม	<input type="radio"/> ศัลยกรรม
<input type="radio"/> ศัลยกรรมกระดูก	<input type="radio"/> สูติ - นรีเวชกรรม
<input type="radio"/> กุมารเวชกรรม	<input type="radio"/> หอผู้ป่วยหนัก
<input type="radio"/> ตา หู คอ จมูก	<input type="radio"/> หอผู้ป่วยพิเศษ
<input type="radio"/> อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ เพียงช่องเดียวที่ตรงตามความรู้สึก หรือความเป็นจริงในหน่วยงานของท่านในปัจจุบัน โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
 เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
 ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ความยุติธรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน					
1. โดยรวมแล้วค่าตอบแทนทั้งหมดที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
2. ค่าตอบแทนพิเศษ เช่น ค่าเวร ค่า work load เงินปันผลจากการให้บริการผู้ป่วย ประกันสังคม ที่ได้รับทำให้เกิดขวัญและ กำลังใจในการ ปฏิบัติงาน					
3. การพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือ สวัสดิการอื่น ๆ มีการเฉลี่ยอย่างทั่วถึง แก่บุคลากรทุกระดับ					
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ					
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แจ้งกฎเกณฑ์เกี่ยวกับ การพิจารณาความดีความชอบให้บุคลากร ทราบอย่างชัดเจน					
5. การพิจารณาความดีความชอบหรือ ค่าตอบแทนในหอผู้ป่วยของท่านเป็นไป ตาม กฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้					

ความยุติธรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้บุคลากร ทุกคนซักถามเกี่ยวกับผลการประเมินการ ปฏิบัติงานของตน					
7. การตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการ ปฏิบัติงาน อยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และเพียงพอ					
8. การพิจารณาความดีความชอบของ บุคลากรในหอผู้ป่วย พิจารณาจากความ ทุ่มเทเพื่อให้ ผลงานมีคุณภาพ					
9. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำในรูป ของ คณะกรรมการในหอผู้ป่วย					
ความยุติธรรมด้านระบบ					
10.บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความเชื่อว่าความ ยุติธรรมเป็นคุณธรรมที่สำคัญอย่างยิ่ง ใน การปฏิบัติงาน					
11. เมื่อเกิดปัญหาหรือมีข้อข้องใจ หัวหน้า หอผู้ป่วยจะให้คำชี้แจงทุกครั้ง ที่บุคลากรซักถาม					
12. หัวหน้าหอผู้ป่วยนำกฎระเบียบต่างๆมา ใช้กับบุคลากรทุกคนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ					
13. กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนด สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมภายใน นอก ที่เปลี่ยนแปลงไปได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ เพียงช่องเดียวที่ตรงตามความรู้สึก หรือความเป็นจริงในหน่วยงานของท่านในปัจจุบัน โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
 เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
 ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

การแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความชอบพอ					
1. หัวหน้าหอผู้ป่วยคือที่ปรึกษาที่ดีของบุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงาน					
2. บุคลากรส่วนใหญ่ประทับใจในความมีน้ำใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย					
3. บุคลากรส่วนใหญ่ชื่นชมในการตัดสินใจของ หัวหน้าหอผู้ป่วย					
4. บุคลากรส่วนใหญ่กล่าวชมหัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านให้ผู้อื่นฟังเสมอ					
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้กับบุคลากรในหน่วยงาน					
ด้านความจงรักภักดี					
6. บุคลากรส่วนใหญ่เชื่อและไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย					
7. บุคลากรส่วนใหญ่พร้อมที่จะปกป้องหัวหน้าหอผู้ป่วยจากการถูกตำหนิ					
8. บุคลากรส่วนใหญ่อาสาที่จะปฏิบัติงานตามที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการ					

การแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. บุคลากรส่วนใหญ่พร้อมที่จะช่วยเหลือหัวหน้าหอผู้ป่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน					
ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน 10. บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรกำหนดร่วมกัน					
11. บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย					
12. บุคลากรส่วนใหญ่พึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันกับหัวหน้าหอผู้ป่วย					
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการประชุมวางแผนในการทำงานร่วมกันกับบุคลากรในหน่วยงาน					
ด้านการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ 14. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านสามารถเป็นผู้นำในการสร้างมาตรฐานการพยาบาล					
16. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านมีความเป็นนักวิชาการ/ หรือนักวิชาชีพ เช่น การให้ข้อมูลทางวิชาการ การเป็นวิทยากร นำเสนอผลงานวิชาการ การทำวิจัย เพื่อการพัฒนางาน					
17. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านเป็นผู้ที่ใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
18. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการพยาบาล					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความถี่ของการปฏิบัติกิจกรรม”

ที่ตรงกับลักษณะพฤติกรรมของท่าน ที่เป็นจริงมากที่สุด ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ปฏิบัติทุกครั้ง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นทุกครั้ง
ปฏิบัติเป็นประจำ	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นเป็นประจำ
ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง
ปฏิบัติน้อยมาก	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นเพียงเล็กน้อย
ไม่เคยปฏิบัติเลย	หมายถึง	ท่านไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้นเลย

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	ระดับความถี่ของการปฏิบัติกิจกรรม				
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ เป็นประจำ	ปฏิบัติ เป็นบาง ครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่เคย ปฏิบัติเลย
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ					
1. เมื่อเพื่อนร่วมงานมีเหตุจำเป็นต้องหยุดงานท่านเต็มใจปฏิบัติงานแทน					
2. เมื่อเพื่อนร่วมงานมีงานล้นมือ หรือทำงานไม่ทัน ท่านจะช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ					
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือสนับสนุนให้กำลังใจซึ่งกันและกัน					
4. ท่านยินดีช่วยเหลือทำงานนอกเหนือหน้าที่ให้กับหน่วยงาน เมื่อหน่วยงานต้องการ					
5. ท่านจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน หรือพยาบาลจบใหม่					
6. เมื่อหอผู้ป่วยอื่นมีความจำเป็นต้องยืมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการพยาบาลที่หอผู้ป่วยท่านมี ท่านเต็มใจให้ยืมหรือจัดหาให้					

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับความถี่ของการปฏิบัติกิจกรรม				
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ เป็นประจำ	ปฏิบัติ เป็นบาง ครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่เคย ปฏิบัติเลย
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น					
7. เมื่อจำเป็นต้องรับผู้ป่วยเกินจำนวนเตียงที่มีอยู่ ท่านเห็นความจำเป็นในการรับผู้ป่วยหนักเพิ่มและปฏิบัติงานโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย					
8. เมื่อหอบผู้ป่วยมีงานยุ่ง ท่านเต็มใจทำงานเกินเวลา					
9. ท่านยินดีตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการทุกครั้ง แม้จะเป็นคำถามซ้ำ ๆ					
10. ท่านรายงานถึงความเดือดร้อนในการปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้บริหารโรงพยาบาล					
11. ท่านไม่แสดงความโกรธ แม้ต้องทำงานมากกว่าผู้ร่วมงานคนอื่น					
พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร					
12. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเพื่อสร้างชื่อเสียง และภาพพจน์ให้โรงพยาบาลและแก่ตัวท่านเอง					
13. ท่านเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด					
14. ท่านกระตือรือร้นและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้					
15. แม้มีโอกาส ท่านก็จะไม่ย้ายที่ทำงาน					
16. ท่านรักษาทrophicสินของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี ระดับเดียวกับทรrophicสินของท่านเอง					
17. ท่านปิดน้ำ ปิดไฟ หรือปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าที่สามารถปิดได้ เมื่อเลิกใช้งาน					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับความถี่ของการปฏิบัติกิจกรรม				
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ เป็นประจำ	ปฏิบัติ เป็นบางครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่เคย ปฏิบัติเลย
พฤติกรรมการริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล					
18. ท่านเป็นผู้ริเริ่มในการหาแนวคิดใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงาน					
19. เมื่อมีการประชุมปรึกษาในกลุ่มทำงาน ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาหน่วยงาน					
20. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ท่านยอมรับและแก้ไขโดยไม่แสดงปฏิกิริยา					
21. แม้นับเป็นหน่วย ท่านก็ตั้งใจทำงาน					
22. ท่านเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้น					
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ					
23. ท่านให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ					
24. เมื่อมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล ท่านจะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ					
25. เมื่อมีการนัดหมายให้มาทำงานร่วมกัน ท่านยินดีเข้าร่วมตามนัด					
26. ท่านยินดีเข้าร่วมประชุมของหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน					
27. ท่านรังเกียจผู้ที่คุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในที่ทำงานครั้งละนาน ๆ					
พฤติกรรมการเคารพกฎระเบียบขององค์กร					
28. ท่านปฏิบัติตามกฎของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด					
29. ท่านแจ้งให้หัวหน้าหรือผู้ป่วยหรือหัวหน้าเวรทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
30. ท่านมาปฏิบัติงานตรงเวลา เมื่อมาถึงจะเริ่มปฏิบัติงานทันที					
31. ท่านไม่ใช้เวลาว่างทำงานทำกิจกรรมอื่น (เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ ดูทีวี ฯลฯ)					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับความถี่ของการปฏิบัติกิจกรรม				
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ เป็นประจำ	ปฏิบัติ เป็นบาง ครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่เคย ปฏิบัติเลย
32. ท่านไม่ใช้เวลาในการทำงานทำกิจกรรมส่วนตัว (เช่น ขายเครื่องสำอาง ขายประกัน ชีวิต ขายผลิตภัณฑ์ ชื้อของ เสริมสวย ฯลฯ)					
พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง 33. ท่านตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าการวิจารณ์					
34. ท่านให้ความสนใจที่จะพัฒนาความรู้หรือทักษะที่ทันสมัย					
35. ท่านอ่านบทความวิชาการทางการแพทย์ หรืออ่านงานวิจัย					
36. ท่านกระตือรือร้นและเป็นอาสาสมัครที่จะเข้ารับการอบรม / สัมมนา/ ประชุมทางวิชาการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แม้บางครั้งต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง					
37. ท่านติดตามข่าวสาร ประศาสตร์ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หรือการพัฒนาบริการพยาบาล					
38. ท่านรวบรวมหนังสือ/ตำรา/เอกสารทางวิชาการไว้ในหอผู้ป่วย เพื่อการอ้างอิงและศึกษาค้นคว้าสำหรับบุคลากร					
39. ท่านสนใจทำวิจัย หรือร่วมทำวิจัยกับผู้อื่น					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

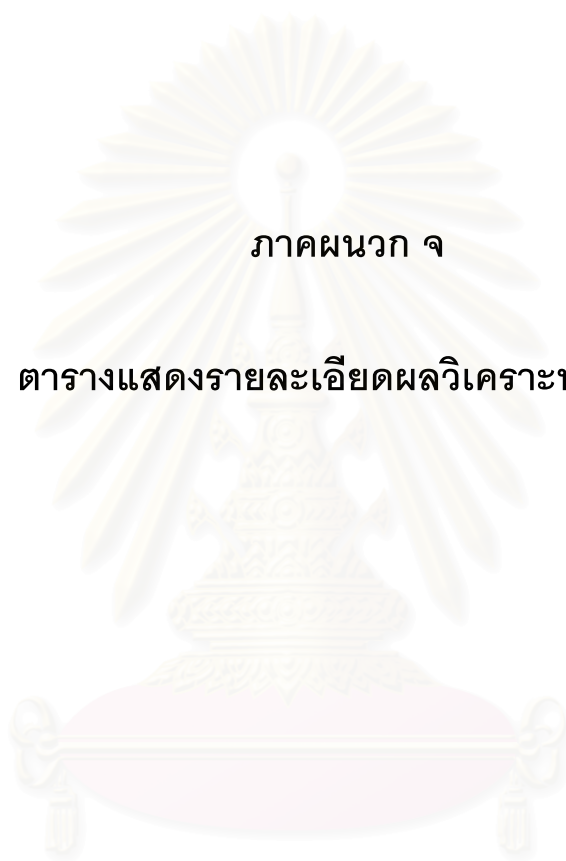
.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูง สำหรับความร่วมมือของท่าน

ภาคผนวก จ

ตารางแสดงรายละเอียดผลวิเคราะห์ข้อมูล



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรมในองค์การ
จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. โดยรวมแล้วค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	2.67	1.09	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนพิเศษ เช่น ค่าเวร ค่า work load เงินปันผลจากการให้บริการผู้ป่วยประกันสังคมที่ได้รับทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.26	1.27	ปานกลาง
3. การพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือสวัสดิการอื่น ๆ มีการเฉลี่ยอย่างทั่วถึงแก่บุคลากรทุกระดับ	3.07	1.07	ปานกลาง
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านได้แจ้งกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน	3.21	.97	ปานกลาง
5. การพิจารณาความดีความชอบหรือค่าตอบแทนในหอผู้ป่วยของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.23	.92	ปานกลาง
6. หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนซักถามเกี่ยวกับผลการประเมินการปฏิบัติงานของตน	3.25	.99	ปานกลาง
7. การตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ	3.45	.84	ปานกลาง
8. การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหอผู้ป่วย พิจารณาจากความทุ่มเทเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ	3.21	.93	ปานกลาง
9. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำในรูปของคณะกรรมการในหอผู้ป่วย	2.62	1.10	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยุติธรรมในองค์การ
จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
10. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความเชื่อว่าความยุติธรรม เป็นคุณธรรมที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน	4.03	.94	สูง
11. เมื่อเกิดปัญหาหรือมีข้อข้องใจ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะให้ คำชี้แจงทุกครั้งที่บุคลากรซักถาม	3.68	.89	สูง
12. หัวหน้าหอผู้ป่วยนำกฎระเบียบต่าง ๆ มาใช้กับ บุคลากรทุกคนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	3.52	.96	ปานกลาง
13. กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนด สามารถรองรับ กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปได้	3.80	.75	สูง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่าง
หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หัวหน้าหอผู้ป่วยคือที่ปรึกษาที่ดีของบุคลากร ส่วนใหญ่ในหน่วยงาน	3.54	.89	ปานกลาง
2. บุคลากรส่วนใหญ่ประทับใจในความมีน้ำใจของ หัวหน้าหอผู้ป่วย	3.69	.92	สูง
3. บุคลากรส่วนใหญ่ชื่นชมในการตัดสินใจของ หัวหน้าหอผู้ป่วย	3.34	.88	ปานกลาง
4. บุคลากรส่วนใหญ่กล่าวชมหัวหน้าหอผู้ป่วยของท่าน ให้ผู้อื่นฟังเสมอ	3.32	.93	ปานกลาง
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	3.69	.92	สูง
6. บุคลากรส่วนใหญ่เชื่อและไว้วางใจใน หัวหน้าหอผู้ป่วย	3.62	.84	ปานกลาง
7. บุคลากรส่วนใหญ่พร้อมที่จะปกป้องหัวหน้าหอผู้ป่วย จากการถูกตำหนิ	3.65	.81	ปานกลาง
8. บุคลากรส่วนใหญ่อาสาที่จะปฏิบัติงานตามที่ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการ	3.67	.75	สูง
9. บุคลากรส่วนใหญ่พร้อมที่จะช่วยเหลือ หัวหน้าหอผู้ป่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.98	.65	สูง
10. บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายการทำงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยและ บุคลากรกำหนดร่วมกัน	3.97	.69	สูง
11. บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน จากหัวหน้าหอผู้ป่วย	3.82	.69	สูง

ตารางที่ 13 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการแลกเปลี่ยนระหว่าง
หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
12. บุคลากรส่วนใหญ่พึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน ร่วมกันกับหัวหน้าหอผู้ป่วย	3.40	.89	ปานกลาง
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการประชุมวางแผนในการทำงาน ร่วมกันกับบุคลากรในหน่วยงาน	3.85	.72	สูง
14. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านสามารถปฏิบัติงาน ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	.78	สูง
15. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านสามารถเป็นผู้นำในการ สร้างมาตรฐานการพยาบาล	3.82	.84	สูง
16. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านมีความเป็นนักวิชาการ/ หรือนักวิชาชีพ เช่น การให้ข้อมูลทางวิชาการ การเป็นวิทยากรนำเสนอผลงานวิชาการ การทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน	3.53	.97	สูง
17. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านเป็นผู้ที่เฝ้าหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.81	.86	สูง
18. หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประสิทธิภาพการพยาบาล	3.95	.76	สูง

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เมื่อเพื่อนร่วมงานมีเหตุจำเป็นต้องหยุดงาน ท่านเต็มใจปฏิบัติงานแทน	3.76	.72	สูง
2. เมื่อเพื่อนร่วมงานมีงานล้นมือหรือทำงานไม่ทัน ท่านจะช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ	4.22	.58	สูง
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและ เพื่อนร่วมงานจะให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ สนับสนุนให้กำลังใจซึ่งกันและกัน	4.16	.60	สูง
4. ท่านยินดีช่วยเหลือทำงานนอกเหนือหน้าที่ ให้กับหน่วยงาน เมื่อหน่วยงานต้องการ	4.06	.64	สูง
5. ท่านจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน แก่เพื่อนร่วมงาน หรือพยาบาลจบใหม่	4.22	.68	สูง
6. เมื่อหอผู้ป่วยอื่นมีความจำเป็นต้องยืมอุปกรณ์/ เครื่องมือที่จำเป็นในการพยาบาลที่หอผู้ป่วย ท่านมี ท่านเต็มใจให้ยืมหรือจัดหาให้	4.36	.60	สูง
7. เมื่อจำเป็นต้องรับผู้ป่วยเกินจำนวนเตียงที่มีอยู่ ท่านเห็นความจำเป็นในการรับผู้ป่วยหนักเพิ่ม และปฏิบัติงานโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย	3.52	.99	สูง
8. เมื่อหอผู้ป่วยมีงานยุ่ง ท่านเต็มใจทำงานเกินเวลา	4.06	.74	สูง
9. ท่านยินดีตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการทุกครั้ง แม้จะเป็นคำถามซ้ำ ๆ	4.27	.62	สูง
10. ท่านรายงานถึงความเดือดร้อนในการปฏิบัติงาน กับหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้บริหารโรงพยาบาล	2.53	.93	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกของ
องค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
11. ท่านไม่แสดงความโกรธแม้ต้องทำงานมากกว่า ผู้ร่วมงานคนอื่น	3.75	.84	สูง
12. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเพื่อสร้างชื่อเสียง และภาพพจน์ให้กับโรงพยาบาล และแก่ ตัวท่านเอง	4.31	.58	สูง
13. ท่านเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด	4.26	.61	สูง
14. ท่านกระตือรือร้นและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลแห่งนี้	4.15	.79	สูง
15. แม้มีโอกาส ท่านก็ไม่ย้ายที่ทำงาน	3.26	1.17	ปานกลาง
16. ท่านรักษาทรัพย์สินของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี ระดับเดียวกับกับทรัพย์สินของท่านเอง	4.22	.65	สูง
17. ท่านปิดน้ำ ปิดไฟ หรือปิดเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่สามารถปิดได้ เมื่อเลิกใช้งาน	4.51	.58	สูงมาก
18. ท่านเป็นผู้ริเริ่มในการหาแนวคิดใหม่ ๆ มาปรับปรุง การทำงาน	3.43	.75	ปานกลาง
19. เมื่อมีการประชุมปรึกษาในกลุ่มทำงาน ท่านเสนอ ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา หน่วยงาน	3.64	.71	สูง
20. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ท่านน้อมรับและแก้ไขโดยไม่แสดงปฏิกิริยา	3.84	.66	สูง
21. แม้นเบื่อหน่าย ท่านก็ตั้งใจทำงาน	4.06	.67	สูง

ตารางที่ 14 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมกรรมาเป็นสมาชิกของ
องค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
22. ท่านเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มี ประสิทธิภาพขึ้น	4.01	.60	สูง
23. ท่านให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ	4.37	.53	สูง
24. เมื่อมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล ท่านจะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ	3.82	.78	สูง
25. เมื่อมีการนัดหมายให้มาทำงานร่วมกัน ท่านยินดี เข้าร่วมตามนัด	4.28	.59	สูง
26. ท่านยินดีเข้าร่วมประชุมของหน่วยงาน หรือ ระหว่างหน่วยงาน	4.30	.63	สูง
27. ท่านรังเกียจผู้ที่คุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในที่ทำงาน ครั้งละนาน ๆ	3.58	1.03	สูง
28. ท่านปฏิบัติตามกฎของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด	4.18	.57	สูง
29. ท่านแจ้งให้หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าเวรทราบ ทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้	4.32	1.01	สูง
30. ท่านมาปฏิบัติงานตรงเวลา เมื่อมาถึงจะเริ่ม ปฏิบัติงานทันที	4.40	.58	สูง
31. ท่านไม่ใช้เวลาว่างทำงานทำกิจกรรมอื่น (เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ ดูทีวี ฯลฯ)	3.64	.93	สูง
32. ท่านไม่ใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมส่วนตัว (เช่น ขายเครื่องสำอาง ขายประกันชีวิต ขายผลิตภัณฑ์ ชื่อของ เสริมสวย ฯลฯ)	3.82	1.41	สูง

ตารางที่ 14 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ
องค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
33. ท่านตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าการวิจารณ์	4.16	.63	สูง
34. ท่านให้ความสนใจที่จะพัฒนาความรู้หรือทักษะที่ทันสมัย	4.22	.60	สูง
35. ท่านอ่านบทความวิชาการทางการแพทย์ หรือ อ่านงานวิจัย	3.52	.82	สูง
36. ท่านกระตือรือร้นและเป็นอาสาสมัครที่จะเข้ารับการอบรม/ สัมมนา/ประชุมทางวิชาการ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แม้บางครั้งต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง	3.52	.83	สูง
37. ท่านติดตามข่าวสาร ประกาศต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หรือการ พัฒนาบริการพยาบาล	3.94	.68	สูง
38. ท่านรวบรวมหนังสือ/ตำรา/เอกสารทางวิชาการไว้ใน หอผู้ป่วย เพื่อการอ้างอิงและศึกษาค้นคว้าสำหรับบุคลากร	3.46	.88	ปานกลาง
39. ท่านสนใจทำวิจัย หรือร่วมทำวิจัยกับผู้อื่น	3.03	1.06	ปานกลาง

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวสุภาภรณ์ ชัยณรงค์ เกิดเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2503 ที่จังหวัด สุราษฎร์ธานี สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลอนามัยและผดุงครรภ์เทียบเท่าอนุปริญญา จากวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ เมื่อ พ.ศ.2525 สำเร็จหลักสูตรวิสัญญีวิทยาสำหรับพยาบาล จากราชวิทยาลัยวิสัญญีแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล เมื่อ พ.ศ.2528 สำเร็จการศึกษา คหกรรมศาสตรบัณฑิต (พัฒนากาเด็กและครอบครัว) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เมื่อ พ.ศ.2528 สำเร็จการศึกษาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เมื่อ พ.ศ.2530 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง) จากคณะพยาบาลศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล (ภาคนอกเวลาราชการ) คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ.2543 ภาคนอกเวลา ปัจจุบันรับราชการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 วช. งานวิสัญญีวิทยา ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย