

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านข้อมูลข่าวสาร หรือแม้แต่ระบบบริการสุขภาพ (สงวน นิตยารัมพงศ์, 2543:1) ผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดความจำเป็นที่ประเทศระบบหรือองค์กรต่างๆ มีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ ในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงหลายระบบอันได้แก่ การปฏิรูปการเมืองการปกครอง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่เป็นหลักในการปกครองประเทศ ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิประชาชนที่เน้นความเสมอภาค และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุข ได้ระบุไว้หลายมาตราที่สำคัญ คือมาตราที่ 82 ของหมวดที่ 5 บัญญัติว่า "รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง" (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540) จากบทบัญญัติดังกล่าว การสาธารณสุขจะต้องจัดบริการสุขภาพให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง (Universal Coverage) มีคุณภาพ (Quality) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ดังนั้นการบริหารองค์การทางด้านสาธารณสุขในปัจจุบันต้องเปลี่ยนแปลงไป โดยนำแนวคิดของการปรับองค์การมาใช้ ซึ่งลักษณะของการปรับองค์การในปัจจุบันมีลักษณะ 3 ประการ คือ 1) การปรับรื้อระบบ (Re - engineering) โดยเริ่มต้นจากการปรับแนวคิด (Re - think) ไปจนถึงการจัดวางระบบการทำงานใหม่ (Re - design) การปรับอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ (Re - tool) และการพัฒนาบุคลากรแบบใหม่ (Re - train) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ 2) การสร้างระบบราชการขึ้นมาใหม่ (Reinventing government) โดยที่ภาครัฐมีการจัดระบบให้มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมสูง ต้องปรับระบบการทำงานให้เน้นการเกิดผลจากการทำงาน (performance oriented) ปรับแนวคิดใหม่ในการทำงานทั้งหมด เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ และ 3) การปฏิรูป (Reform) เป็นการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน โดยมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องโครงสร้างและนโยบาย โดยการปรับกรอบแนวคิดใหม่ (New paradigm) และระบบการจัดการใหม่ (สงวน นิตยารัมพงศ์, 2543:1- 8)

จากการเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวมาประกอบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสาธารณสุข โดยที่รัฐบาลมีมาตรการปรับลดงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งส่งผลกระทบต่องบประมาณในการจัดบริการสาธารณสุข ส่งผลให้ต้นทุนในการจัดบริการใน

โรงพยาบาลของรัฐเพิ่มขึ้น (ปรากฏ วุฒิมงคล, 2541) ซึ่งโรงพยาบาลจะต้องมีการควบคุมค่าใช้จ่ายและต้นทุนการให้บริการเพื่อคงไว้ซึ่งความอยู่รอดท่ามกลางภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ รวมทั้งนโยบายการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ โดยลดอัตราบุคลากรเข้ารับราชการ (กุลยา ตันติผลาชีวะ และ ส่งศรี กิตติรักษ์กุล, 2541) ทำให้อัตรากำลังซึ่งเดิมไม่เพียงพออยู่แล้ว เมื่อเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจขึ้น ส่งผลให้อัตรากำลังถูกจำกัดลดลงกว่าเดิม แต่ในขณะเดียวกันความต้องการการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพของประชาชนมีมากขึ้น (ทัศนาศา บัญทอง, 2543: 20) องค์การด้านสาธารณสุขจำเป็นต้องหาแนวทางในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และปรับเปลี่ยนระบบบริหารจัดการ โดยเฉพาะการวางแผนกำลังคนต้องใช้มุมมองใหม่ในการสร้างระบบกำลังคน ระบบบริหารบุคคลที่ยืดหยุ่น ยืดผลงาน และความรับผิดชอบต่อเป็นหลักให้ประโยชน์แก่คนทำดี มีจริยธรรม และเสียสละ (สุจิต ศรีประพันธ์, 2543: 258)

องค์การพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพ ย่อมได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตามการพยาบาลจะต้องคงไว้ซึ่งคุณค่า และคุณภาพ เป้าหมายขององค์การพยาบาล คือ การสร้างงานบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาบริการทางการพยาบาลให้มีคุณภาพได้นั้นต้องมาจากคุณภาพของบุคลากรในองค์การ ดังที่ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ กล่าวว่า คุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของคน คุณภาพของบริการพยาบาลจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าหากขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ เช่นเดียวกับกองการพยาบาล (2542: 20) ได้กำหนดมาตรฐานในการบริหารการพยาบาลเกี่ยวกับพันธกิจของกลุ่มงานการพยาบาล สาระสำคัญสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาตนเอง และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลของบุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาล และ Bolon (1997: 222) กล่าวว่าในสภาวะการควบคุมต้นทุน และการลดจำนวนของบุคลากรของโรงพยาบาล บุคลากรจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต้องรับผิดชอบต่องานมากขึ้น ให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ บุคลากรจะต้องทุ่มเทปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ อีกทั้งมีการปฏิบัติงานที่มากกว่าบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลด้วย ซึ่งบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัตินอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรให้ความสนใจที่จะจูงใจให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การ

ในการพัฒนาคุณภาพให้ประสบความสำเร็จ และองค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นถือว่า "บุคลากร" เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญ และถ้าพิจารณาในแง่พฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์การ และมีส่วนช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จนั้น Katz (1964 cited in Bolon,1997: 222) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) บุคคลจะต้องเข้ามาทำงาน และคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์การ 2) บุคคลจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และ 3) บุคคลจะต้องมีกิจกรรมนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) และคิดค้นกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้

พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว สรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคลากรแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In – role behavior) เป็นพฤติกรรมที่้องค์การได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรอย่างชัดเจน มีการกำหนดคำพรรณนาลักษณะงาน (Job description) และ 2) พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra – role behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติขึ้นมาเอง โดย้องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ Katz กล่าวว่า พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ และประสิทธิผลของ้องค์การ เช่นเดียวกับ Katz และ Kahn (1966 cited in Skarlicki and Latham, 1996:161) กล่าวไว้ว่า ้องค์การใดที่บุคลากรปฏิบัติงานแต่เฉพาะตามที่ได้รับมอบหมาย ้องค์การนั้นก็จะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่าย

ในระยะต่อมา Organ (1988 cited in Bolon,1997: 223) ได้ศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทดังกล่าวและได้เรียกพฤติกรรมนี้ว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ้องค์การ" (Organizational Citizenship Behavior) โดยให้ความหมายพฤติกรรมดังกล่าวว่าเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่ปฏิบัติงานขึ้นมาเอง โดยที่้องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติแต่บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้้องค์การ ซึ่ง William (1988 cited in Bolon, 1997: 224) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ้องค์การที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อ้องค์การมี 2 ระดับด้วยกัน คือ ระดับที่เป็นประโยชน์ต่อ้องค์การโดยรวม และระดับที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันใน้องค์การ เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน โดยที่ Organ (1991: 109 - 110) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ้องค์การมี 5 รูปแบบด้วยกัน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) , พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) , พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) , พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

แนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับการสนใจจากนักวิชาการเพิ่มขึ้นในระยะเวลาที่ผ่านมา โดยพิจารณากันว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Organ (1991) เป็นแนวคิดในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ในต่างประเทศมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในหลายแง่มุมการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Smith, Organ และ Near, 1983; Farh, Podsakoff และ Organ, 1990; Bolon, 1997; Netemeyer, Bole, Mckee และ McMurian, 1997 เป็นต้น

นอกจากนี้ การที่บุคลากรจะแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในรูปแบบต่างๆ มากน้อยเพียงใดสิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร หากบุคลากรเห็นว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความยุติธรรมก็จะเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร และเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่างๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ดังที่ Organ (1990 cited in Moorman, 1991: 846) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Moorman (1991) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และ Organ & Bateman (1991: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการลาออกจากงาน การขาดงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจจากการที่รับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมในการทำงาน จะก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ดังนั้นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การแล้วเขาก็จะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้น งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความอุตสาหะพยายาม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ และศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่สัมพันธ์และสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ปัจจัยหรือตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน โดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทน ด้านโอกาส

ก้าวหน้า ด้านการนิเทศ และด้านเพื่อนร่วมงาน 2) ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความยุติธรรมด้านการกระจาย ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้คาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้บริหารงานในองค์การ ใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำไปใช้ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารงาน ด้านทรัพยากรบุคคล และการบริหารงานขององค์การโดยรวมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัญหาการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการนิเทศ และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร
3. ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความยุติธรรมด้านการกระจาย ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร
4. ความพึงพอใจในงานรายด้าน 5 ด้าน และความยุติธรรมในองค์การรายด้าน 3 ด้าน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานโดยรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การในด้านการกระจาย ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และความยุติธรรมในองค์การโดยรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์
4. เพื่อศึกษาตัวแปร ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์

แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก หรืออารมณ์ที่ชื่นชอบต่อสภาพการณ์ของงานด้านต่างๆ หรือความพึงพอใจในประสบการณ์ของงาน และการที่บุคลากรรับรู้ว่างานเป็นสิ่งสำคัญ (Locke, 1976 cited in Luthans, 1995: 126) ความพึงพอใจของคนในองค์การเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การได้ดังที่ Gibson และคณะอ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529:187) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่บ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิผลขององค์การ และเป็นพฤติกรรมที่ทำนายอัตราการลาออกของพยาบาล (Irvine และ Evans, 1995: 246) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่สำคัญ มี 3 มิติ ด้วยกัน คือ 1) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ในงานซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ 2) ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกต่อสิ่งที่คาดหวังหรือผลตอบแทนที่ดี 3) ความพึงพอใจในงานที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ในหลายๆ ด้านของทัศนคติ (Luthans, 1995: 126) และ Smith, Kendall และ Hulin (1969 cited in Luthans, 1995: 126) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีทั้งหมด 5 ด้าน ที่เป็นลักษณะสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการตอบสนองของบุคคล คือ ลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน และเมื่อคำนึงถึงความพึงพอใจในงานทุกๆ ไปที่เกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับความยุติธรรมของบุคลากร จากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การได้รับผลตอบแทนในงาน บุคคลจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในสถานที่ทำงาน ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจในงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organ, 1988 cited in Organ and Bateman, 1991: 364; Spector, 1997: 58) และจากการศึกษาของ Bateman และ Organ (1982 cited in Smith, Organ and Near, 1983: 654) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งวัดโดยแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index) 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเช่นเดียวกับการศึกษาของ Smith, Organ และ Near (1983) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และจากการศึกษาของ Bolon (1997) พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ เป็นแนวคิดที่นักวิจัยด้านองค์การได้ให้ความสนใจมากขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา และเป็นที่ยอมรับว่าความยุติธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ขององค์การ และมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร (Moore, 1978; Okun, 1975 cited in Greenberg, 1990: 399) และในปัจจุบันนักวิจัยด้านองค์การได้จำแนกความยุติธรรมในองค์การออกเป็นด้านต่างๆ เพื่อให้การศึกษาเรื่องความยุติธรรมในองค์การมีความชัดเจน กว้างขวาง และเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น ดังที่ Folger และ Cropanzano (1998) ได้เสนอแนวคิดของความยุติธรรมในองค์การ โดยมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ความยุติธรรมด้านการกระจาย (Distributive Justice) 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และ 3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)

จากงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สามารถอธิบายผลของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรจะมีพฤติกรรมอย่างไร หากเขาได้รับการปฏิบัติในงานอย่างไม่ยุติธรรม และพฤติกรรมดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงานในด้านอื่นๆ อย่างไร (Greenberg, 1990 cited in Moorman, 1991: 845) สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร หากบุคลากรเห็นว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความยุติธรรม ก็จะเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร และเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่างๆ ที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ แต่หากบุคลากรรับรู้ว่าคุณ้องค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างไม่ยุติธรรม บุคลากรก็จะรู้สึกไม่พอใจ และลดพฤติกรรมที่ดี ทั้งนี้ Organ และ Bateman (1991: 364) กล่าวว่า ถ้าบุคลากรมีความเชื่อว่ามี ความยุติธรรมในสถานที่ทำงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกในองค์การของบุคลากรได้ ดังการศึกษาของ Moorman (1991) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่เกิดขึ้นใน องค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ และจากการศึกษาของ Scholl, Cooper และ McKenna (1987) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจายและระบบ การจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกของ องค์การ นอกจากนี้ Niehoff และ Moorman (1993) ทำการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การได้ สอดคล้องกับการ ศึกษาของ Konovsky และ Pugh (1994) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ สามารถ พยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การได้เช่นเดียวกัน และจากการศึกษาของ Farh, Earley และ Lin (1997) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย การรับรู้ความยุติธรรม

ด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และยังพบว่าและความยุติธรรมด้านการกระจาย และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
2. ความพึงพอใจในงานด้านการได้รับค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
4. ความพึงพอใจในงานด้านการนิเทศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม กรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
6. ความยุติธรรมด้านการกระจายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
7. ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
8. ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
9. ความพึงพอใจในงานรายด้าน 5 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน และความยุติธรรมในองค์การรายด้าน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการกระจาย ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 12 เขต โดยปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำนวนโรงพยาบาลศูนย์มีทั้งหมด 25 แห่ง และมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด 7,831 คน รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 7,831 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ

2.1 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

2.1.1 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน

2.1.2 ความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการกระจาย ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

2.2 ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 รูปแบบ คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือทัศนคติและอารมณ์ทางบวกของพยาบาลวิชาชีพที่เกิดจากงานที่รับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนรับรู้ความสำคัญของงานที่ทำและผลสำเร็จที่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ วัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Smith, Kendall และ Hulin (1969 cited in Luthans, 1995) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานที่รับผิดชอบ เห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้และรับผิดชอบงาน งานนั้นมีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ เป็นงานที่ไม่น่าเบื่อหน่ายและเป็นงานที่ทำให้เกิดสถานภาพในตน

1.2 การได้รับค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อรายได้ หรือเงินเดือนที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน เห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในองค์การ และการได้รับสิทธิประโยชน์อื่น รวมทั้งมีโอกาสเลือกสิทธิประโยชน์ตามความต้องการ

1.3 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพอันเกิดจากการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลเป็นพิเศษ และการได้รับการเลื่อนขั้นเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นผลมาจากความมีอาวุโส และจากความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.4 การนิเทศ หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคการทำงาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงพฤติกรรม ให้ความสำคัญ และให้ความสนใจในสวัสดิการของผู้บังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ ช่วยในการแก้ปัญหา และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ

1.5 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่มีเพื่อนร่วมงานมีความเชี่ยวชาญที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตรร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ให้กำลังใจ และสามารถทำงานอย่างมีความสุข

2. ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านรางวัล การลงโทษ การแลกเปลี่ยน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากองค์การอย่างยุติธรรม ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Folger และ Cropanzano (1998) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ความยุติธรรมด้านการกระจาย หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ความยุติธรรมเกี่ยวกับการกระจายผลตอบแทนที่พยาบาลวิชาชีพได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของงานและประเมินว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมทำให้เกิดขวัญและความยึดมั่นในจริยธรรม การตัดสินใจยุติธรรมด้านการกระจายขึ้นอยู่กับมาตรฐานอ้างอิง

2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ความยุติธรรมเกี่ยวกับกระบวนการประเมิน และการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระจายผลตอบแทนในองค์การว่ามีความสม่ำเสมอ ไม่มีความลำเอียง มีความถูกต้อง แก้ไขความผิดพลาดได้ รับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย และมีมาตรฐานทางจริยธรรม

2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับคุณภาพ และการปฏิบัติระหว่างบุคคลว่ามีความยุติธรรม ซึ่งเป็นกระบวนการ และการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

2.3.1 ความไวของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและได้รับการยอมรับนับถือ

2.3.2 การได้รับคำอธิบาย หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นปัญหา และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ โดยการให้เหตุผลอันสมควรทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความทนทานต่อผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบรางวัลที่ฝ่ายการพยาบาลกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่พยาบาลวิชาชีพเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ (1991) ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในการแก้ปัญหการทำงานโดยสมัครใจ แนะนำพยาบาลวิชาชีพใหม่ในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ แสวงหาวัสดุอุปกรณ์ที่เพื่อนร่วมงานต้องการมาให้ใช้ ในกรณีที่บุคคลนั้นไม่สามารถหามาได้ด้วยตนเอง ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอื่นในกรณีที่ยังทำงานไม่เสร็จสมบูรณ์

3.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและแนะนำพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานเกี่ยวกับการวางแผนงาน

3.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ มีความทนทานต่อปัญหา และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดมาก่อน อดทนต่อความยากลำบากในงาน อดทนต่อความเสียใจที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หรืออดทนต่อความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความอดกลั้น และทั้งๆ ที่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บังคับบัญชาและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน

3.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในฝ่ายการพยาบาลอย่างสร้างสรรค์ สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับภายในองค์กร ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงพยาบาลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมต่อโรงพยาบาล รวมทั้งลงมือกระทำเพื่อความเจริญของหน่วยงาน

3.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่มีการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของฝ่ายการพยาบาลที่กำหนด และสนองนโยบายของโรงพยาบาล มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความประณีต เรียบร้อย ดูแลปกป้องทรัพย์สินให้กับองค์กร ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ขององค์กรให้อยู่ในสภาพดี ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในกิจกรรมส่วนตัว

4. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูงเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการที่ให้บริการพยาบาลกับผู้ป่วยในหน่วยงานที่รับผู้ป่วยไว้รักษา เพื่อให้การรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลศูนย์ มาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี

5. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาล ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ได้กำหนดว่าเป็นโรงพยาบาลศูนย์ เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตศูนย์กลางหรือเขตของส่วนภูมิภาค

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรให้กับบุคลากรในหน่วยงาน
2. เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการพยาบาล สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดเกณฑ์พิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้เหมาะสมเป็นธรรม เกิดความยุติธรรมในองค์กร