

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริหารงานในโรงพยาบาลชุมชน
  - 1.1 ขนาด โครงสร้างและขอบเขตงานของโรงพยาบาลชุมชน
  - 1.2 ขนาด โครงสร้างและขอบเขตงานในความรับผิดชอบของกลุ่มการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน
  - 1.3 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
  - 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
  - 2.3 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
  - 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. ความยุติธรรมในองค์กร
  - 3.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร
  - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร
  - 3.3 เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กร
  - 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การบริหารงานในโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 10-120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) มีหน้าที่ในการ

ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน คือ เป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพิบาลและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสภาพในระดับอำเภอ ทำหน้าที่เสมือนเป็นสถานีอนามัยประจำตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาลหรือในเขตพื้นที่บริเวณรอบที่ตั้งโรงพยาบาล และการให้บริการตามระบบรับส่งต่อผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษาต่อ โดยจัดดำเนินการแก่ผู้รับบริการทุกประเภทไม่จำกัดเพียงผู้ป่วยเท่านั้น โดยให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน ครอบคลุมประชากรในเขตที่รับผิดชอบ (การบริหารงานสาธารณสุขภูมิภาคฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 6 2542: 113) ซึ่งมีระบบการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

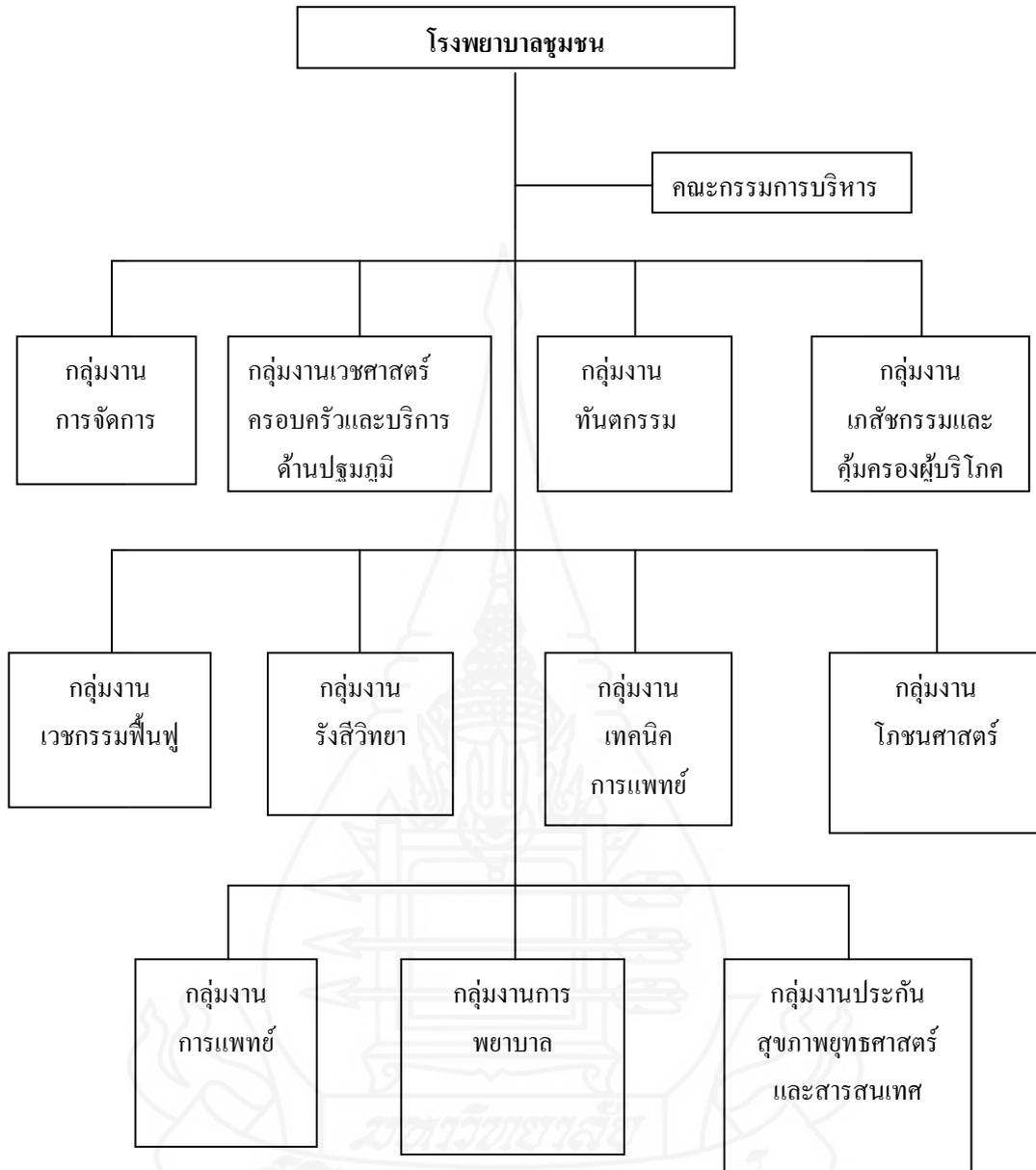
### 1.1 ขนาด โครงสร้างและขอบเขตงานของโรงพยาบาลชุมชน

**1.1.1 ขนาดและโครงสร้างโรงพยาบาลชุมชน** โรงพยาบาลชุมชนรับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตของอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งขนาดของโรงพยาบาลชุมชนออกเป็น 4 ขนาด ดังนี้ (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย 2540: 40)

- 1) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 - 30 เตียง
- 2) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง
- 3) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง
- 4) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120 เตียง

โครงสร้างของโรงพยาบาลชุมชนประกอบด้วย 11 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานการจัดการ
- 2) กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
- 3) กลุ่มงานทันตกรรม
- 4) กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค
- 5) กลุ่มงานการแพทย์
- 6) กลุ่มงานโภชนศาสตร์
- 7) กลุ่มงานรังสีวิทยา
- 8) กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
- 9) กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
- 10) กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ
- 11) กลุ่มงานพยาบาล



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของโรงพยาบาลชุมชน

**1.1.2 อัตรากำลังโรงพยาบาลชุมชน** (การบริหารงานสาธารณสุขภูมิภาคฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 6 2548: 113) โรงพยาบาลชุมชนแต่ละขนาดจะมีอัตรากำลังแตกต่างกันออกไป คือ โรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 - 30 เตียง มีกรอบอัตรากำลังข้าราชการประมาณ 88 ตำแหน่ง ขนาด 60 เตียงมีประมาณ 121 ตำแหน่ง ขนาด 90 เตียงมีประมาณ 146 ตำแหน่ง และขนาด 120 เตียง มีประมาณ 171 ตำแหน่ง โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปางเป็นสถานบริการสุขภาพระดับอำเภอ มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาตั้งแต่จำนวน 30 - 120 เตียง ที่รับผิดชอบในการให้บริการ

สุขภาพแก่ผู้รับบริการในแต่ละอำเภอโดยให้บริการแบบผสมผสานทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสภาพครอบคลุมประชากรในเขตอำเภอนั้นๆ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง มีนายแพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปางมีทั้งหมด 12 แห่ง ประกอบด้วยโรงพยาบาลชุมชนขนาด 120 เตียง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเกาะคา และโรงพยาบาลเถิน และโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเสริมงาม โรงพยาบาลแม่เมาะ โรงพยาบาลแม่พริก โรงพยาบาลแม่ทะ โรงพยาบาลงาว โรงพยาบาล สบปราบ โรงพยาบาลแจ้ห่ม โรงพยาบาลห้างฉัตร โรงพยาบาลวังเหนือ และโรงพยาบาลเมืองปาน

**1.1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมชน** โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

- 1) โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ดังนี้
  - (1) ให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก งานวางแผนครอบครัว งานอนามัยโรงเรียน งานโภชนาการ งานเภสัชกรรมชุมชน งานทันตสาธารณสุข และงานสุขศึกษา มีการดำเนินการให้บริการทั้งในและนอกสำนักงานโดยเน้นการบริการให้ครอบคลุมประชากรในเขตรับผิดชอบเป็นหลัก
  - (2) ให้บริการด้านการควบคุม และป้องกันโรค ได้แก่ การให้บริการงานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลทั่วไป งานเฝ้าระวังโรค งานควบคุม และป้องกันโรค เป็นต้น
  - (3) ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ งานบริการรักษาพยาบาลทั่วไป งานรักษาพยาบาลในหน่วยงานสาธารณสุขเคลื่อนที่ งานรักษาพยาบาลทางวิทย์ งานชั้นสูตรสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานทันตกรรมบำบัด เป็นต้น ทั้งนี้ดำเนินการทั้งในและนอกสำนักงาน โดยให้บริการทั้งอำเภอ
  - (4) ให้บริการตามระบบรับส่งผู้ป่วยเพื่อส่งตรวจรักษาต่อ โดยดำเนินการสำหรับบริการทุกประเภท ไม่จำกัดเพียงเฉพาะผู้ป่วยเท่านั้น
- 2) โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการทางด้านวิชาการ ดังนี้
  - (1) ให้การฝึกอบรมและสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์ และวิชาการสาธารณสุขแก่นักศึกษาทางด้านสาธารณสุขหลักสูตรต่างๆ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั้งของโรงพยาบาล และหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งอาสาสมัคร และประชาชนทั่วไป
  - (2) ดำเนินการนิเทศงานวิชาการแพทย์ และสาธารณสุข แก่สถานบริการระดับรองลงไป จนถึงการนิเทศงานสาธารณสุขมูลฐาน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) ดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มีพัฒนาการทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ และสาธารณสุข

(4) ให้คำปรึกษา และสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์ และสาธารณสุขแก่นักศึกษาแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ

3) โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการทางสาธารณสุขมูลฐาน และการพัฒนาชนบท ดังนี้

(1) ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาล

(2) ให้การสนับสนุนดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตอำเภอในด้านวิชาการ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และด้านอื่นๆ ที่สามารถสนับสนุนได้

(3) สนับสนุนองค์การระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนาชนบทในเขตตำบลที่ตั้งโรงพยาบาล

4) โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการอื่นๆ ดังนี้

(1) ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นทั้งในระดับอำเภอ และจังหวัดได้

(2) สนับสนุนสถานบริการสาธารณสุขระดับเดียวกัน และระดับรองลงมา นอกเหนือจากด้านวิชาการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ กำลังคน เท่าที่จะสามารถสนับสนุนได้ โดยไม่ขัดกับระเบียบของทางราชการ

(3) หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับสูง หรืองานที่ทำร่วมกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

#### 1.1.4 โรงพยาบาลชุมชนมีขอบเขตการให้บริการ ดังนี้

1) ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาการแพทย์และสาธารณสุขในระดับ 2 (Secondary Medical Care) และระดับ 1 (Primary Medical Care) ทั้งประเภทผู้ป่วยภายนอก ผู้ป่วยภายในและประชาชนทั่วไป ที่มารับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต รวมทั้งร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่และการรักษาพยาบาลในท้องถิ่นห่างไกลทางวิทย์

2) ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก และงานวางแผนครอบครัว งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานโภชนาการ งานสุขศึกษา งานอนามัยผู้สูงอายุ งานป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด และงานสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่างๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคและงานสุขภาพจิต ตามแผนงานและนโยบายของ

กระทรวงสาธารณสุขและจังหวัด แก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลและแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นได้รับผิดชอบ

3) ให้บริการชั้นสูตรสาธารณสุขภายในโรงพยาบาลและแก่หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งรวมทั้งหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชน ภายในจังหวัดและจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

4) ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและกิจกรรมบำบัด ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในและประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

5) ดำเนินงานทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่นักศึกษาแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการไว้ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆ ในเขตรับผิดชอบด้วย

6) ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์ การสาธารณสุข

7) ปรับปรุงแก้ไข ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อปรับปรุงภูมิปัญญาพื้นบ้าน (แพทย์แผนไทย) เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข แก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

8) นิเทศฝึกอบรม และพัฒนา รวมทั้งเป็นที่เลี้ยงให้หน่วยบริการสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับโรงพยาบาลชุมชนลงไป ให้มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการทางการแพทย์พยาบาลตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่างๆ

9) ศึกษาวิเคราะห์ และจัดทำสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงบริการสาธารณสุขทุกสาขาวิชาและรายงานผลการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กรม กองที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

10) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุข และการแพทย์ของโรงพยาบาลได้ผลดีตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

11) สนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิ ทั้งในด้านบริหาร บริการ และวิชาการ ในเขตรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาล และสถานบริการปฐมภูมิ ตามที่ระเบียบของทางราชการจะเอื้ออำนวย

(2) ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และครุภัณฑ์การแพทย์แก่เครือข่ายปฐมภูมิ

(3) จัดดำเนินการตามระบบรับ - ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งสถาบันการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ

(4) สนับสนุนและนิเทศงานสถานบริการปฐมภูมิ ด้านวิชาการ ด้านรักษาพยาบาล และอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานรวบรวมสถิติข้อมูลต่างๆ

13) ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายและสนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิ ในงานสาธารณสุขมูลฐานของจังหวัดทั้งในด้านบริการ วิชาการ และด้านบริหาร

14) ดำเนินงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย



## 1.2 ขนาด โครงสร้างและขอบเขตงานในความรับผิดชอบของกลุ่มการพยาบาล

### 1.2.1 โครงสร้างสายการบังคับบัญชาของกลุ่มการพยาบาล



ภาพที่ 2.2 สายการบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

กลุ่มงานการพยาบาลขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาล มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน มีกลุ่มงานย่อย 3 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานผู้ป่วยใน กลุ่มงานผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน และกลุ่มงานผู้ป่วยคลอด ควบคุมการติดเชื้อ จ่ายกลาง ผ่าตัดและวิสัญญี มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้ากลุ่มงานย่อย แต่ละกลุ่มงานย่อยมีหน่วยงานหรือแผนกต่างๆเป็นที่พยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ขึ้นตรงกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

### 1.2.2 ขอบเขตงานในความรับผิดชอบของกลุ่มการพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาลมีกลุ่มงานในความรับผิดชอบ 9 หน่วยงาน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1) งานบริหารกลุ่มการพยาบาล รับผิดชอบในการวางแผน ควบคุมกำกับ ตรวจสอบ วินิจฉัยตัดสินใจ และประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน สนับสนุนการจัดบริการพยาบาล การพัฒนางาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่เจ้าหน้าที่ พัฒนางานสาธารณสุขแก่สถานบริการสาธารณสุขและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริหารงานโดยคณะกรรมการบริหารกลุ่มการพยาบาล

2) งานผู้ป่วยนอก บริการคัดกรองผู้ป่วย ต้อนรับ และประชาสัมพันธ์ ช่วยแพทย์ในการตรวจรักษาโรคทั่วไป ให้การพยาบาลผู้ป่วยระหว่างรอตรวจ ขณะตรวจ และหลังการตรวจรักษา ศูนย์ admit center และการส่งต่อ บริการคลินิกเฉพาะโรค

3) งานอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง ผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยมีภาวะการเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อช่วยชีวิตเบื้องต้นให้รอดพ้นจากภาวะวิกฤติ บริการหัตถการต่างๆ เช่น ฉีดยา ทำแผล เย็บแผล สังเกตอาการ ชันสูตรบาดแผล ชันสูตรศพ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS เป็นต้น

4) งานผู้ป่วยใน ให้บริการผู้ป่วยที่รับการรักษาในโรงพยาบาลต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง จนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน โดยให้บริการพยาบาลครอบคลุมทั้งด้านการพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค

5) งานห้องคลอด ให้บริการดูแลก่อนคลอด ขณะคลอดและหลังคลอด ระยะต้น (2 ชั่วโมง) ให้ปลอดภัยในทุกระยะของการคลอด และการดูแลทารกแรกเกิด รวมทั้งส่งเสริมการเลี้ยงบุตรด้วยนมมารดา

6) งานห้องผ่าตัด - วิสัญญี ให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคโดยการผ่าตัดครบวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นตั้งแต่การตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินอาการผู้ป่วย การเตรียมและดูแลผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การให้บริการระงับความรู้สึก เฉพาะที่และทั่วไปในระยะก่อนผ่าตัดและหลังผ่าตัดรวมทั้งการประสานงาน เพื่อการส่งต่อการพยาบาล

7) งานสนับสนุนบริการ มี 2 หน่วยงานย่อย ดังนี้

(1) งานจ่ายกลาง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการเก็บ ล้าง ห่อ นึ่ง จัดเก็บ ส่งเครื่องมือ และรับแลกเครื่องมือ ตามมาตรฐานงานจ่ายกลางและการควบคุมป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล ดูแลเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ

(2) งานซักฟอก ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในโรงพยาบาล ตั้งแต่ กระบวนการเก็บ แยกผ้า ซักผ้า รับ-แลกผ้าและส่งผ้า ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาตรฐานการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ ซ่อมแซมผ้า ดูแลเครื่องซักผ้าให้มีประสิทธิภาพ

8) งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ วางระบบเกี่ยวกับการป้องกัน การติดเชื้อในโรงพยาบาล ดูแลตรวจสอบเฝ้าระวัง เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บขยะ ระบบบำบัด น้ำเสีย ระบบการทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ เฝ้าระวังติดตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับ การควบคุม และป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล

9) งานบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพอนามัย วางระบบเกี่ยวกับงาน ให้คำปรึกษาร่วมกับทีมสุขภาพจิตของโรงพยาบาล บริการคลินิกให้การปรึกษา ให้บริการคัดกรองผู้ที่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาทางสุขภาพจิต คลินิกจิตเวช ตลอดจนการเชื่อมโยงการดูแลต่อเนื่อง ไปที่บ้านในกลุ่มเป้าหมายของงานให้คำปรึกษา

### 1.3 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน

กองการพยาบาล (2539) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 **ด้านการปฏิบัติการพยาบาล** เป็นการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้ความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่บุคคล ครอบครัว กลุ่มคนและชุมชน ที่อยู่ในภาวะปกติ มีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย และมีปัญหาสุขภาพซึ่งต้องการการดูแล โดยใช้กระบวนการพยาบาลในการวิเคราะห์ปัญหา วางแผน และให้การพยาบาล มีส่วนร่วมในการสร้าง หรือใช้มาตรฐานการพยาบาลในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลให้บรรลุเป้าหมาย ประสาน และให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ชุมชนได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีในเชิงวิชาชีพ และการพัฒนาสุขภาพอนามัยของชุมชน

1.3.2 **ด้านบริหารจัดการ** เป็นการบริหารจัดการโดยผสมผสานกับความชำนาญ ในการให้บริการชุมชน มีส่วนร่วมในการจัดการให้บริการสุขภาพอนามัย เพื่อคุณภาพการ บริการ เกิดการประสานงาน ประสานแหล่งประโยชน์ และเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะ ส่งผลให้ชุมชนได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

1.3.3 **ด้านการให้ความรู้** มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการแก่ทีมสุขภาพ และ ผู้รับบริการตามปัญหา และความต้องการ ประสานงานและให้ความช่วยเหลือในการจัดโครงการ ฝึกอบรม รวมทั้งให้ความร่วมมือในการสอนนักศึกษาหลักสูตรต่างๆ เป็นพี่เลี้ยงให้แก่พยาบาล และนักศึกษาพยาบาล หรือนักศึกษาอื่นในทีมสุขภาพ รวมทั้งอาสาสมัครสาธารณสุขใน ความรับผิดชอบ

1.3.4 **ด้านการเป็นที่ปรึกษา** เป็นแหล่งประโยชน์ด้านการเป็นที่ปรึกษาแก่ทีมสุขภาพและผู้ใช้บริการร่วมมือและแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมาย ให้บริการสุขภาพอนามัย โดยเฉพาะเป็นที่ปรึกษาแก่พยาบาลในการพัฒนาตนเองเชิงวิชาชีพ

1.3.5 **ด้านการวิจัย** มีส่วนร่วมในการวิจัย และการนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ทำวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการสุขภาพอนามัยชุมชน วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่และประยุกต์ผลการวิจัย เพื่อใช้ปรับปรุงการบริการสุขภาพอนามัยในชุมชน

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนนั้น จะต้องเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในการพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพ การพยาบาลและผดุงครรภ์ โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปะการพยาบาล ในการประเมินสภาพ การวินิจฉัยปัญหา การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล (สภาการพยาบาล 2540) ดังนี้

- 1) การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษา และการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
- 2) การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ปัญหาคออักเสบ การบรรเทาอาการและการดูแลของโรค และการฟื้นฟูสภาพ
- 3) การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้น และการให้ภูมิคุ้มกันโรค
- 4) ช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค

จากบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จะเห็นได้ว่า ลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นการปฏิบัติการพยาบาลแบบบูรณาการและผสมผสาน (ศิริพรสิงหนะ 2544: 31) คือ การปฏิบัติการพยาบาลที่มุ่งให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลทุกด้าน โดยการให้ผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ป้องกันการเป็นโรคที่เกิดจากสาเหตุต่างๆ จากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ดูแลบรรเทาอาการ ช่วยเหลือให้ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง ปฏิบัติตนเองได้ถูกต้อง ฟื้นฟูสภาพให้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงเพื่อกลับไปอยู่บ้านและอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น บางหน่วยงานต้องทำหน้าที่ทั้งด้านการบริหาร และการปฏิบัติการพยาบาลตามขอบเขตวิชาชีพควบคู่กันไป เป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความอดทน อดกลั้น ในการปฏิบัติงาน มีใจจดจ่อและรู้คุณค่าในสิ่งที่ตนเองกระทำ (กรรณิกา สมบัติวัฒนนางกูร 2547; พจนีย์ ไหลพณิชถาวร 2550) หากพยาบาลมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ย่อมส่งผลให้พยาบาลทุ่มเทการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ในการวิจัย

ครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวได้รับการศึกษา และพบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ยาเวเรศ เอื้ออารีเลิศ 2545) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบริการสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง เสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสมกับสภาพขององค์กรอย่างแท้จริง และยั่งยืนต่อไป

## 2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดและความหมายไว้หลากหลายดังนี้

ออร์แกน (Organ 1988) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ออร์แกนและโคนอฟสกี (Organ and Konovsky 1989) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างสรรค์และให้ความร่วมมือ และไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

ออร์แกน (Organ 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง การปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ และมีการตื่นตัวเกินไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่องค์กรไม่ได้บังคับหรือกำหนดให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจยินดีที่จะปฏิบัติด้วยตัวเอง ไม่ได้มีแรงจูงใจจากการให้รางวัลแต่อย่างไร พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ชเนค (Schanake 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมที่พึงกระทำต่อองค์กร แต่ไม่ได้เขียนกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ตัวอย่างเช่น การให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กร การอาสาช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การตรงต่อเวลา หรือการไม่ปล่อยให้เวลาสูญเปล่า

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg 1993) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง การกระทำโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

ชเนคและคัมเบอร์ (Schanake and Dumber 1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2547) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานทำให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นผู้ปฏิบัติงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร พฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนดให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนความร่วมมือภายในองค์กร ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.1 ออร์แกน (Organ 1988) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำผู้ปฏิบัติงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาศักยภาพซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้อง

สิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนลดเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4) *พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)* หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติขององค์กร ร่วมกัน การแก้ปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานอย่างสร้างสรรค์

5) *พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)* หมายถึง ความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกรู้สีกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

2.2.2 *ออร์แกนและโคนอฟสกี (Organ and Konovsky 1989)* ได้จำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1) *พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)* เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือ ผู้ปฏิบัติงานอื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน ในการปรับปรุงงาน

2) *พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance)* เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา เป็นต้น

2.2.3 *เกรแฮม (Graham 1991 อ้างในแพรวภัทร ยอดแก้ว 2552)* ได้แบ่งพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) *พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty)* เป็นการระบุดึงถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรและต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคามซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง และร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ ที่จะช่วยสนับสนุนความสนใจขององค์กร

2) *พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organizational Obedience)* ให้ความสำคัญที่โครงสร้างขององค์กร คำพยานงาน และนโยบายของฝ่ายบุคคลที่ช่วยบันทึก และยอมรับความต้องการ และสิ่งปรารถนาตามกฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างอย่างมีเหตุผล ซึ่งการยอมอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ อาจหมายถึง การเคารพต่อกฎ และคำสั่งในเรื่องความตรงต่อเวลาการทำงานให้สำเร็จ และช่วยดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กร

3) **พฤติกรรมกรามีส่วนร่วม (Organizational Participation)** เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยเก็บข้อมูลอธิบายผ่านความรู้สึกที่รับผิดชอบในระบบการจัดการในองค์กร รวมทั้งให้ความสนใจในการประชุมที่ไม่มีกำหนดการ การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่นและส่งข่าวสารที่ไม่ดี หรือข่าวสารที่สนับสนุนแนวคิดที่คนไม่ชอบเพื่อใช้ขัดแย้งกับความคิดของกลุ่ม

**2.2.4 บารอนและกรีนเบิร์ก (Baro and Greenberg 1993)** ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3 ประการ ดังนี้

- 1) เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ
- 3) ผู้ปฏิบัติงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร

**2.2.5 มอร์ริสัน (Morrison, 1995 cited in Koys, 2001: 104 อ้างใน แพรภัทร ยอดแก้ว 2552)** ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

- 1) **พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี
- 2) **พฤติกรรมกรามีส่วนร่วมให้ช่วยเหลือ (Altruism)** เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้ายิ่งภายในและภายนอก
- 3) **พฤติกรรมกรามีส่วนร่วมให้มีความร่วมมือ (Civic Virtue)** เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า
- 4) **พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** และพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

### 2.3 ความสำคัญของพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สฎายุ ชีระวนิชตระกูล 2547: 18 - 23) ดังนี้

**2.3.1 ผลของพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล** มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมกรามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับ การประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ

**2.3.2 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ** พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจาก

1) เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

3) มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด มีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน โดย

(1) มีการช่วยเหลือการทำงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

(2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร อันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

(3) สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีอยู่ในองค์การ สนับสนุนความคงที่และเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์การ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่น การทำงานของคนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน

**2.3.3 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้** เนื่องจากเหตุผล ดังต่อไปนี้

1) สนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงานและเพิ่มผลิตภาพในการจัดการ

2) มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร

3) บุคลากรสามารถทำงานในหลายบทบาทได้

4) มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

5) สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์การต่อไป

6) เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ

7) เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์การ

#### 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตามแนวคิดของออร์แกนและแบทแมน (Organ and Bateman 1991) อธิบายว่า รูปแบบการกำหนดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดขึ้นได้จากบุคลิกภาพของบุคคลและการที่บุคคลรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพยายามและมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ และระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน (จันทิรา พิกุลทอง 2552 ยุวดี ศิริยทรัพย์ 2553 สิฐิสร กระแสร์สุนทร 2554)

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือ ความพึงพอใจในงานซึ่งหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลของการที่บุคคลได้รับการ จูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจที่ได้รับจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Koontz and Wehrich 1988) สอดคล้องกับผลการวิจัยจำนวนมากที่ระบุว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์การนั้นเป็นสาเหตุสำคัญของความผูกพันในงาน ความจงรักภักดีต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน (Balon 1997 Bateman and Organ 1983 Koys 2001) โดยเฉพาะการศึกษาของออร์แกน (Organ and Lingal 1995) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในการทำงานจะได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งทั้งสองตัวแปรสามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญและช่วยส่งเสริมให้พฤติกรรมกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี และเหมาะสม (ชญญา ลีศัตร์พ่ายและคณะ 2552)

จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีปัจจัยที่มาที่แตกต่างกัน เพราะการที่บุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม มีการรับรู้สถานการณ์ในเชิงบวก และการที่องค์การมีปัจจัยควบคุมที่ดี จะส่งผลเชิงบวกให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสมและองค์การขาดปัจจัยควบคุมที่ดี จะส่งผลเชิงลบให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่พยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพด้านการ

เห็นตามผู้อื่น ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านความสำนึกผิดชอบ (ชูชัย สมितिไกรและคณะ 2553) โดยเฉพาะความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอันมีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งด้านระบบและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (จิตรลดา ฐินถาวรและทิพทินนา สมุทรานนท์ 2552 ยุวดี ศิริทรัพย์ 2553)

โดยสรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์การปรารถนา ซึ่งหากองค์การใดสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ก็จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์การ จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมปัจจัยหนึ่งที่สามารถกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรได้คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หากบุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การ ก็อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์การได้กำหนดไว้ ตลอดจนมีความผูกพันกับองค์การ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Organ and Bateman 1991; Masterson 2001) แต่หากบุคลากรรับรู้ว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม บุคลากรก็อาจจะมีพฤติกรรมที่ไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพ เช่น มาทำงานสาย เลิกงานเร็ว ใช้เวลาช่วงพักนาน ทำงานให้น้อยลง ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว รวมทั้งทำงานที่มีคุณภาพต่ำและขโมยสิ่งของจากองค์การ จนถึงขั้นบุคลากรขอลาออกจากองค์การ (Schminke, Ambrose and Cropanzano 2000 อ้างในจิตรลดา ฐินถาวรและทิพทินนา สมุทรานนท์ 2552)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของออร์แกน (Organ 1988) เนื่องจากแนวคิดของออร์แกนได้เน้นเด่นชัดถึงเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคลากร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและ

ปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบริการสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง เสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสม กับสภาพขององค์กรอย่างแท้จริงและยั่งยืน สำหรับรายละเอียดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จะกล่าวในหัวข้อต่อไป

### 3. ความยุติธรรมในองค์กร

#### 3.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร

ความยุติธรรมในองค์กรเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับบุคคล โดยมีเรื่องของสังคม เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

กรีนเบิร์ก (1990) ให้ความหมายความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman 1991) ให้ความหมายความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจ เขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นที่มิอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

เบิร์ก (Beugre 1996) ให้ความหมายความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง ความเที่ยงตรงและความเสมอภาคในการแลกเปลี่ยนสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นที่ที่บุคคลแลกเปลี่ยนกันทางด้านสังคมหรือเศรษฐกิจ และเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนว่าเป็นระบบหนึ่งของสังคม

โพล์เกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano 1998) ให้ความหมายความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทนทั้งด้านรางวัลและการลงโทษ และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่นๆ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

คอลควิทและคณะ (Colquitt and others 2001) ให้ความหมายความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง ความเหมาะสม ถูกต้อง และตรงไปตรงมา

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่บุคคลตัดสินใจ เขาได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการที่ใช้ควบคุมและที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนในองค์กร

อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และตรงไปตรงมา และเกี่ยวข้องกับกรณีปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และระบบต่างๆ ภายในองค์กร

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ของอดัมส์ (Adams 1965 อ้างในอรสา โทธิพฤกษ์ 2544: 13 อัมพร พรพงษ์สุริยา 2544: 76 – 77 ราณี อิศัยกุล 2549: 294 - 295) อดัมส์ได้เขียนถึงทฤษฎีความเป็นธรรมว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) นั่นคือ เป็นการแลกเปลี่ยนสองทาง เมื่อบุคคลให้บางสิ่งกับผู้อื่นแล้ว เขาควรจะได้รับบางสิ่งบางอย่างกลับด้วยเช่นกัน เนื้อหาในทฤษฎีเป็นการวิเคราะห์ปฏิกริยาของบุคคลแต่ละคน โดยมุ่งที่การรับรู้ของบุคคลว่า พวกเขาได้ถูกปฏิบัติอย่างยุติธรรมมากน้อยแค่ไหนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ทฤษฎีนี้ระบุว่าบุคคลจะถูกจูงใจให้แสวงหาความเสมอภาคทางรางวัลที่พวกเขาคาดหวังจากผลการปฏิบัติงาน โดยหากบุคคลรับรู้ว่าการผลตอบแทนของพวกเขาเสมอภาคกับผลตอบแทนที่บุคคลอื่นได้รับจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลืออย่างเดียวกันแล้ว พวกเขาเชื่อว่าการปฏิบัติต่อพวกเขาจะยุติธรรมและเสมอภาค บุคคลจะประเมินความเสมอภาคโดยอัตราส่วนสิ่งที่ให้กับงาน (input) และสิ่งที่ได้รับจากงาน (outcomes) โดยการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากงานซึ่งหมายถึง ผลตอบแทน การยกย่อง สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่ง กับอัตราส่วนของสิ่งที่ให้กับงานและสิ่งที่ได้รับจากงานของอีกบุคคลหนึ่ง ด้วยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบนี้ พวกเขาอาจจะรู้สึกไม่เสมอภาคหรือไม่เสมอภาค นั่นคือ บุคคลอาจจะรู้สึกว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม ถ้าความเสมอภาคได้เกิดขึ้นแล้ว โดยทั่วไปบุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผล ยอมรับและพอใจในกระบวนการประเมินผล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใ้วางใจผู้บังคับบัญชา มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งเรียกว่าผลลัพธ์เชิงบวก ในทางกลับกันถ้าบุคคลเผชิญความไม่เสมอภาคแล้ว โดยทั่วไปบุคคลจะเกิดความคับข้องใจ ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ มาสาย ขาดงาน ลากิจ ลาป่วย ความผูกพันต่อองค์กรมีต่ำ และลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งเรียกว่า ผลลัพธ์เชิงลบ

ทั้งสิ่งที่พนักงานลงทุนและผลลัพธ์จากการลงทุนของพนักงานตามความหมายของอดัมส์นั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองข้อด้วยกัน คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนเช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน และสิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) คือ ฝ่ายนายจ้าง และ/หรือฝ่ายลูกจ้าง ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาลักษณะนั้นๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุน หรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้ นอกจากนั้นตามเงื่อนไขดังกล่าว การลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ตามการรับรู้ของพนักงานหรือบุคคล ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้อง

กับสิ่งที่องค์กรถือเป็นเกณฑ์ หรืออาจไม่ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยนนั้นๆ ก็ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดความยุติธรรมในองค์กร เป็นแนวคิดที่กว้าง ซึ่งมีผู้ได้ให้แนวคิดไว้หลากหลายดังนี้

**3.2.1 แนวคิดของกรีนเบิร์ก (Greenberg 1987) จำแนกทฤษฎีความยุติธรรม** ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติเชิงรับและเชิงรุก และมิติด้านกระบวนการและด้านเนื้อหา ดังนี้

1) มิติเชิงรับและเชิงรุก (*Reactive – proactive Dimension*)

(1) มิติเชิงรับ (*Reactive Theory of Justice*) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะหลบหนีหรือหลีกเลี่ยงสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม

(2) มิติเชิงรุก (*Proactive Theory of Justice*) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรม

2) มิติด้านกระบวนการและด้านเนื้อหา (*Process – content Dimension*)

(1) มิติด้านกระบวนการ (*Process Dimension*) มีกำเนิดมาจากการวิจัยด้านกฎหมาย ได้แก่ แนวทางที่คณะลูกขุนใช้ในการตัดสินคดีกับผลที่เกิดจากการตัดสินคดี ดังนั้น เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้ จะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในองค์กรและการนำเอาผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติ

(2) มิติด้านเนื้อหา (*Content Dimension*) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมที่เป็นผลมาจากการจัดสรรผลตอบแทน มิตินี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยต่างๆ ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

นอกจากนี้กรีนเบิร์ก (Greenberg 1993) ยังได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (*Information Justice*) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบาย และให้เหตุผลในการพิจารณาผลงานหรือผลตอบแทนของพนักงาน โดยข้อมูลที่ใช่จะต้องมีความสมเหตุสมผล ถูกต้องและเป็นข้อมูลที่ไม่ว่าง

2) ความยุติธรรมด้านการมีความสัมพันธ์ต่อกัน (*Interpersonal Justice*) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจส่งผลต่อความรู้สึก เช่น บุคคลอาจมีความรู้สึกดีถึงแม้ว่าผลงานที่ออกมาจะไม่ดีก็ตาม เป็นต้น

3.2.2 แนวคิดของเชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton 1992) กล่าวว่า ความยุติธรรมตั้งอยู่บนหลักพื้นฐาน 2 ประการ ได้แก่ 1) หลักความสมดุล และ 2) ความถูกต้อง ดังนี้

1) *หลักความสมดุล (Balance)* เป็นการเปรียบเทียบคุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุน ผลที่ตนได้รับกับบุคคลอื่นที่ทำงานเหมือนกับตนเอง ซึ่งถ้าพนักงานให้คุณค่าต่อสิ่งที่ตนลงทุนมากแต่รับรู้ว่ามีสิ่งตอบแทนกลับมามีค่าน้อย จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร แต่ถ้าพนักงานให้คุณค่าต่อสิ่งที่ตนลงทุนมากและรับรู้ว่ามีสิ่งตอบแทนกลับมามีคุณค่ามากเช่นเดียวกันกับสิ่งที่ตนเองลงทุนไป จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร

2) *ความถูกต้อง (Correctness)* เป็นการประเมินค่าของกระบวนการกระทำ และการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งหลักความถูกต้องนี้ประกอบด้วยคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) ความคงที่แน่นอน (Consistency)
- (2) ความแม่นยำ (Accuracy)
- (3) ความชัดเจน (Clarity)
- (4) กระบวนการที่โปร่งใส (Procedure Thoroughness)
- (5) ความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในช่วงเวลานั้น

(Compatibility with the Morals and Values of the Times)

เชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton 1992) ได้จำแนกความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) *ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)* ได้แก่ ความยุติธรรมในการจัดสรร เช่น การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม และมีความยุติธรรม ซึ่งความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนี้เป็นความยุติธรรมในองค์กรที่มักเป็นหัวข้อที่เป็นที่สนใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องไปถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ

2) *ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedure Justice)* ได้แก่ ความยุติธรรม ด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น การประเมินค่าในการจ่ายค่าตอบแทนว่า กระบวนการในการพิจารณาค่าตอบแทนนั้น มีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมอย่างไร เป็นต้น

3) *ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice)* ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ระบบการบังคับบัญชา กระบวนการให้ข้อมูล ระบบการรับข้อมูลในองค์กร เป็นต้น

3.2.3 *แนวคิดของมาสเตอร์สัน (Masterson, 2001)* ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบความยุติธรรมในองค์กรและแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) *ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice)* หมายถึง ความคิดของบุคคลที่มีต่อความเป็นธรรมของผลลัพธ์ที่ได้รับตอบแทนจากการทำงานให้กับองค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น หรือผลงานที่ตนปฏิบัติ หรือสิ่งที่ลงทุนไป

2) *ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)* หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาว่ามีความเป็นธรรม ปราศจากอคติ มีความถูกต้องในข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการพิจารณา และมีความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาและตัวบุคคล สามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจนั้นได้

3) *ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice)* หมายถึง ความคิดของบุคคลที่มีต่อความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้บังคับบัญชาว่ามีเหตุผลชัดเจน เพียงพอ ครบถ้วนที่จะอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้หรือไม่

โดยสรุป จากการทบทวนเกี่ยวกับแนวคิดความยุติธรรมในองค์กรต่างมีความสอดคล้องกันในเรื่องขององค์ประกอบซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ด้านผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ ด้านระบบหรือกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของแต่ละบุคคล และการเลือกใช้แนวคิดของมาสเตอร์สันเนื่องจากการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรครอบคลุมผลลัพธ์ กระบวนการและปฏิสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงฉิย์ ไหลพณิชถาวร (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเชื่ออำนาจการควบคุมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จากการศึกษาถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าการตัดสินใจครั้งนั้นมีความยุติธรรม พบว่าคนเราจะรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่พิจารณาจากความยุติธรรมสามประเภทคือ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Gilliland and Langdon, 1998 อ้างในชูชัย สมิทธิไกร 2543) โดยมีสาระสำคัญของความยุติธรรมทั้งสามประเภท ดังนี้

1) *ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์* หมายถึง ความเหมาะสมของการตัดสินใจและผลลัพธ์ที่ตามมา บุคคลรู้สึกว่าได้ผลตอบแทนที่น่าพอใจจากการประเมินและตัดสินใจด้วย

ความรู้สึกว่ายุติธรรม เกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับผลที่คาดหวัง หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกว่ามีไม่ยุติธรรม

2) *ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ* หมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการตัดสินใจประเมิน ซึ่งพิจารณาจากการที่ผู้รับการประเมินมีโอกาสได้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจหรือไม่ นอกจากนี้ยังพิจารณาจากความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติและกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีความลำเอียง ปราศจากอคติ

3) *ความยุติธรรมเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน* หมายถึง การปฏิบัติต่อบุคคลระหว่างการประเมินและการสื่อสารให้ทราบถึงผลการประเมิน ในขณะที่ความยุติธรรมเชิงกระบวนการมุ่งเน้นไปที่กระบวนการตัดสินใจ ความยุติธรรมเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเน้นไปที่ความซื่อสัตย์ จรรยาบรรณ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการติดต่อสื่อสาร โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับและการติดต่อสื่อสารจะต้องมีทั้งความทันต่อเหตุการณ์ และความเพียงพอของข้อมูลด้วย

### 3.3 เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กร

เลเวนทอลและคณะ (Laventhal and others 1976 อ้างใน Sheppard, Lewicki and Minton 1992: 17 - 18) ได้กล่าวว่า ทั้งบุคคลและองค์กรต่างก็ต้องการให้การดำเนินการต่างๆ ในองค์กรเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดความยุติธรรมในองค์กรนั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประการ ดังนี้

3.3.1 *ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness)* เป้าหมายนี้เน้นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ (achievement) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จของบุคคล กลุ่ม หน่วยงาน และองค์กรที่สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณมากได้

3.3.2 *ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community)* เป็นความพยายามในการเข้าเป็นสมาชิกและการแสดงตัวตนในองค์กร โดยบุคคลจะพยายามสร้างความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีเอกลักษณ์เฉพาะในสังคมที่ตนอยู่ ทั้งในระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่าย หรือองค์กร ซึ่งเป้าหมายนี้จะมีความสำคัญมากขึ้นในองค์กรที่มีกลุ่มทำงานที่มีการประสานงานกัน หรือใช้กลยุทธ์ของทีมงานเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

3.3.3 *ความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and Humanness)* เป้าหมายนี้จะพิจารณาถึงผลลัพธ์ กระบวนการ และระบบขององค์กรที่ทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) มีตัวตนในสังคม (Individual Identity) และเห็นถึงคุณค่าของบุคคลในองค์กร

ทั้ง 3 เป้าหมายมักมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ เช่น ในกรณีที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมากให้แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ในขณะเดียวกันก็อาจลดความเป็นอันหนึ่งอัน

เดียวกันในกลุ่มพนักงาน และอาจทำให้พนักงานบางคนรู้สึกว่าการรู้คุณค่าหากมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานแล้วแต่ผลการปฏิบัติงานยังไม่ดีพอ

### 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความยุติธรรมถือว่าเป็นคุณธรรมอันดับแรกของสถาบันสังคมและเป็นพื้นฐานที่สำคัญในองค์การ การให้ความสำคัญกับความยุติธรรมนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวกแก่องค์การและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (อัมพร พรพงษ์สุริยา 2544) ความผูกพันกับองค์การ (Masterson 2001) โดยความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน คือหากผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในระดับสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย (นุชนาถ อยู่ดี 2548) รวมทั้งนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Sheppard, Lewicki and Minton 1992) ในทางกลับกัน การขาดความยุติธรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางลบและต้นทุนที่ไม่พึงปรารถนาขององค์การรวมถึงความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การลักทรัพย์และการลาออก (Beugré 1996) และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การของผู้ปฏิบัติงานจะลดลงเมื่อพวกเขาไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์การ เนื่องจากการรับรู้ดังกล่าวมีผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์การ (Robinson and Wolf 1995)

จากการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรได้คือ หากบุคลากรรับรู้ว่าได้ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การก็อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนมีความผูกพันกับองค์การ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Organ and Bateman 1991; Masterson 2001) แต่หากบุคลากรรับรู้ว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม บุคลากรก็อาจจะมีพฤติกรรมที่ไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพ (Schminke, Ambrose and Cropanzano 2000 อ้างในจิตรลดา จินदारและทิพทินนา สมุทธรานนท์ 2552) สอดคล้องกับผลการศึกษาทั้งจากต่างประเทศและในประเทศที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Moorman 1991; Masterson 2001; Goudarzvandchegini 2011; ภัทรมณฑน์ พันธุ์สีดา 2543; เขาวเรศ เอื้ออารีเลิศ 2545 เป็นต้น) โดยการศึกษาที่ผ่านมายังพบว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันด้วย (ชัยวรรณ ดันดินาคม 2550)

โดยสรุปแนวคิดความยุติธรรมในองค์การ เป็นแนวคิดพื้นฐานที่สนับสนุนทฤษฎีของความยุติธรรมในองค์การ คือ การยึดหลักการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันต่อบุคคลและเป็นปัจจัย

สำคัญต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากการที่บุคคลมีการรับรู้ที่ได้รับ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและพยายามทำงานให้ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Organ and Bateman 1991 Masterson 2001)

ดังนั้นจากข้อสรุปที่ว่า ความยุติธรรมในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมใน องค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล ชุมชน จังหวัดลำปาง โดยคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของสมาชิกในองค์กร ปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพัฒนา ทัศนคติเชิงบวกภายในองค์กรต่อไป

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมจากต่างประเทศ มีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังต่อไปนี้

มัวร์แมน (Moorman 1991) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความ ยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โรบินสันและวูล์ฟ (Robinson and Wolf 1995) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร ของผู้ปฏิบัติงานจะลดลงเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กร เนื่องจากการ รับรู้ดังกล่าวมีผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร

พอดซาคอฟ มิเชลและแมคเคนซี (Podsakoff, Michael and Mackency 1997) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ผล การศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน ประสิทธิภาพขององค์กร โดยพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือมีอิทธิพลต่อระบบมากกว่า พฤติกรรมด้านความอดทน อดกลั้นหรือพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ

มาสเตอร์สัน (Masterson 2001) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า รวมทั้งการปฏิบัติที่ยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างเป็น

อาจารย์และนักศึกษา จำนวน 187 คน ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ที่รับรู้ว่าคุณค่าตนได้รับความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน และด้านกระบวนการ มีความผูกพันต่อองค์กรสูง และนักศึกษาที่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ต่อองค์กร

กอร์ดาร์ซแวนด์เซจินี (Goudarzvandchegini 2011) ศึกษาความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่าหากในองค์กรมีความยุติธรรมมากจะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย และความยุติธรรมในองค์กรทุกด้านสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการทบทวนวรรณกรรมในประเทศพบว่ามีการศึกษาในหน่วยงานของโรงพยาบาล ซึ่งมีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังต่อไปนี้

พัชรี สายสคูติ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร จำนวน 379 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับดี และยังพบว่า การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r=.431$ ) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 35

เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความคล้อยคลึงในเจตคติต่องานกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 342 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .43$ )

วิรัช ธรรมนารถสกุล (2546) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการตามสมมติฐานการวิจัย คือ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง

และอิทธิพลสอดแทรก จากการพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลกึ่งกลางระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมตามบทบาท โดยตัวแปรสาเหตุ 3 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 59 ในขณะที่ตัวแปรสาเหตุ 2 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 31

พจณีย์ ไหลพนิชถาวร (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเชื่ออำนาจการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 465 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้ง 3 ด้านคือ ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .64$ )

ส่วนการทบทวนวรรณกรรมในประเทศในหน่วยงานอื่นๆ พบว่ามีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรดังต่อไปนี้

ภัทรมณ พันธ์สีดา (2543) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง ศึกษากรณีพนักงานปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 340 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .26, .35$  และ  $.38$  ตามลำดับ) และยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 14.2

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทมินิแห่งประเทศไทยจำนวน 394 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .46$ ) และพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสุภาพ อ่อนน้อม พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ สามารถร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 34

อรสา โทธิพฤกษ์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในวิทยาลัยเอกชน จำนวน 171 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .165$ ) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 18

สรัญญา จันทรวงทอง (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมือคดโกงทางเพศ และการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 393 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .411$ ) และสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 20.2

โสมสุดา เล็กอุตร (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พยาบาลในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .524, .584, .523, .701$  และ  $.700$  ตามลำดับ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ สามารถร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

นฤเบศร์ สายพรหม (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = .37$ ) โดยความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ร้อยละ 14.1

นุชนาถ อยู่ดี (2548) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกสามารถร่วมพยากรณ์ผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 19.4 และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือหากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย

พนิดา ทองเงา (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพบริการ ของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์การสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างองค์การและพนักงานในระดับปานกลาง และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างองค์การและพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .579

ภิรัช ฉนกร (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด จำนวน 240 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = .39$ )

เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มพนักงานการบิน จำนวน 215 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านผู้ร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = .500$ )

ธัญวรรณ ดันตินาคม (2550) ศึกษาการเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ในกลุ่มพนักงานบริษัทจำนวน 320 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันจะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุกาญจน์ ชัยณรงค์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพประจำการ โรงพยาบาลประจำสังกัดสำนักงานสาธารณสุข

กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพประจำการ จำนวน 333 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพประจำการ โรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r=.228$ )

จิตรลดา รุณถาวรและทิพทินนา สมุทรานนท์ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานราชการที่มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำนวน 223 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการและด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการและด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r=.505, .443, .453$  และ  $.464$  ตามลำดับ) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 35.2

ชญญา ลีศัตรุพ่ายและคณะ (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 245 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงกับความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งทั้งสองตัวแปรร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 81 แสดงให้เห็นถึง ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญและช่วยส่งเสริมให้พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม

ชุตินา มาลัย (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 360 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ กับชุดตัวแปรปัจจัย ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ความไว้วางใจในผู้บริหาร การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการนำไปใช้ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

จันทิรา พิกุลทอง (2552) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน และพบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r=.58$ )

ชูชัย สมิทธิไกรและคณะ (2553) ศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จำนวน 360 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีปัจจัยที่มาที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมทั้งสองเป็นพฤติกรรมที่แยกจากกันอย่างอิสระและมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ การที่บุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม มีการรับรู้สถานการณ์ในเชิงบวก และการที่องค์กรมีปัจจัยควบคุมที่ดี จะส่งผลเชิงบวกให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสมและองค์กรขาดปัจจัยควบคุมที่ดี จะส่งผลเชิงลบให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานส่วนลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านความสำนึกผิดชอบ

ยุวดี ศิริยทรัพย์ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 395 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับสูงและพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เกี่ยวกับ เพศ อายุ สายงานรับผิดชอบ ประเภทบุคลากร และอายุการทำงาน ที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่างกัน โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<.01$ ) ( $r=.30$ ) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบยังเป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ร้อยละ 10

สิฐสร กระแสร์สุนทร (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 104 คน ผลการศึกษาพบว่า มีเพียงหนึ่งปัจจัยคือ ปัจจัยด้านเงินเดือน ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r=.24$ ) ส่วนปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหรือระดับงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กล่าวมาแล้ว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นแนวคิดสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งโลกในปัจจุบันกำลังเฝ้ามองไปข้างหน้าเพื่อหาหนทางที่จะช่วยให้ องค์กรเกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูงที่จะรักษาระดับความพึงพอใจในงานให้อยู่ในระดับสูง และมีการทะนุบำรุงดูแลบุคลากรในองค์กรอย่างยอดเยี่ยมและมีประสิทธิผล เพื่อให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้ เป็นอย่างดี ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มผู้ให้บริการสุขภาพมีการศึกษาเพียง 5 เรื่อง โดยผลการศึกษา ส่วนใหญ่พบว่าความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในองค์กรอื่น อาทิเช่น สถาบันการศึกษา ส่วนราชการ บริษัทเอกชน เป็นต้น โดยผลการศึกษาล้วนพบว่ามีปัจจัยการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีเพียง 1 เรื่องที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กร (สิริสร กระจ่างสุนทร 2554)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่อาจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรคือ ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความ ยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์โดยทั้ง 3 องค์ประกอบ อาจส่งผลไปสู่พฤติกรรมที่เป็นองค์ประกอบทั้ง 5 ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึง ผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมของสมาชิกที่เกิดขึ้นจากความเต็ม ใจ และยินดีให้ความร่วมมือทั้งต่อกิจกรรมหรือวิธีปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่ได้มี การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการอันนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาองค์กรทั้งในระยะสั้น และระยะยาวต่อไป