

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง โดยศึกษาเฉพาะ การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ การวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

1.1.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 1 ปี โดยมีโรงพยาบาลชุมชนรวมทั้งสิ้น 12 แห่ง จำนวนประชากร 604 คน กลุ่มตัวอย่าง 532 คนซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด อายุการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ อายุในหน่วยงานปัจจุบัน ตำแหน่งงานปัจจุบัน เงินเดือน

และสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมข้อความในช่องว่าง จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสร้างจากแนวคิดความยุติธรรมในองค์การของมาสเตอร์สัน (Masterson 2001) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดช่วงมาตรา 5 ระดับ จำนวนข้อคำถาม 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ สร้างจากแนวคิดของออร์แกน (Organ 1988) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้านคือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดช่วงมาตรา 5 ระดับ จำนวนข้อคำถาม 35 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงของเนื้อหา ได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเนื้อหา ความครอบคลุม และแก้ไขข้อต้น จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่านตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา ความชัดเจนของข้อคำถาม และความครอบคลุมของเนื้อหา นำแบบสอบถามที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยส่วนที่ 2 และ 3 มีค่า CVI = 1.00 และ 0.94 ตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่ใช้ได้ และบางส่วนมีการตัดทิ้งปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 4 ท่านและผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพทุกคนของโรงพยาบาลบ้านตาก จังหวัดตากซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเที่ยง (reliability) ของเครื่องมือโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เท่ากับ 0.95 และ 0.94 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าพยาบาลและผู้รับผิดชอบประสานงานการทำวิจัยของกลุ่มงานการพยาบาล และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีส่งและรับแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ด่วน (EMS) โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่

3 ธันวาคม – 28 ธันวาคม 2555 รวมระยะเวลา 20 วัน จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 549 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 532 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.9 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

### 1.3 ผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**1.3.1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง จำนวน 532 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 38.65 ปี ส่วนใหญ่มีอายุ 31-39 ปี และมีสถานภาพสมรสคู่ วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุด อายุในการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพเฉลี่ย 13.72 ปี โดยมีอายุในการทำงาน 11-20 ปี มากที่สุด อายุในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 10.55 ปี โดยปฏิบัติงานมานาน 1-10 ปี มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับชำนาญการมากที่สุด รองลงมาเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 15,000 – 19,000 บาท รองลงมามีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนน้อยที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในมากที่สุด รองลงมาปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกฉุกเฉิน และส่วนน้อยที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด

**1.3.2 ระดับของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง พบว่า**

1) **ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ

2) **ระดับความยุติธรรมในองค์กร** ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านปฏิสัมพันธ์และด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนความยุติธรรมด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง

**1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง พบว่า ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง ( $r = 0.424$  และ  $0.418$  ตามลำดับ) ส่วนด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำ ( $r = .303$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**1.3.4 การศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** ผลการศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้มี 2 ตัวแปรคือ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและด้านปฏิสัมพันธ์โดยความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 18 ( $R^2 = .180$ ) เมื่อเพิ่มตัวแปรความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการทำให้การทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 19.2 ( $R^2 = .192$ ) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 1.1 โดยสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในรูปคะแนนดิบคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ =  $3.383 + 0.127$  ความยุติธรรมด้านกระบวนการ +  $0.101$  ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ส่วนสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในรูปคะแนนมาตรฐานคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ =  $.249$  ความยุติธรรมด้านกระบวนการ +  $.205$  ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

**2.1 การศึกษาความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง**

**2.1.1 ความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ** จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านปฏิสัมพันธ์และด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.60$ ,  $\bar{X} = 3.51$  และ  $\bar{X} = 3.29$  ตามลำดับ) อธิบายได้ดังนี้

1) **ระดับความยุติธรรมในองค์การโดยรวม** จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนรับรู้ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ หรือการพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษและสวัสดิการอื่นๆ ยังไม่มีการเฉลี่ยให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง โดยพยาบาลวิชาชีพเปรียบเทียบกับภาระงานหรือผลงานที่ได้ปฏิบัติหรือลงทุนไป เช่น ความรับผิดชอบที่มีต่องาน ความเครียดและความเหนื่อยยากในการทำงาน ความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมยังไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ต้องมีความรับผิดชอบหลายด้านและการทุ่มเทในการปฏิบัติงานหรือไม่เป็นไปตามคาดหวัง รวมทั้งกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจ การได้รับข้อชี้แจงต่างๆ และข้อมูลที่อาจไม่ชัดเจน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบประเมินผลที่ยังไม่เป็นมาตรฐานมีการปรับเปลี่ยนไปตามนโยบายและความเหมาะสม ซึ่งพยาบาลอาจจะได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือข้อชี้แจงในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม เหล่านี้ทำให้พยาบาลรับรู้ความยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ ยูวดี ศิริยทรัพย์ (2553) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 395 คน พบว่า ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่ารวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ )

2) **ระดับความยุติธรรมในองค์การรายด้าน** เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับมากแสดงว่าได้ว่า พยาบาลวิชาชีพได้รับและรับรู้ความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสุภาพ อ่อนโยน และการให้การยอมรับ ตลอดจนการให้และรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้บังคับบัญชามีเหตุผลชัดเจนเพียงพอที่จะอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้บังคับบัญชาได้ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วนของผู้บังคับบัญชาล้วนเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้บังคับบัญชาด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารทางการพยาบาลใน

โรงพยาบาลชุมชนรับฟังความเห็นของพยาบาลทุกระดับ ส่งเสริมให้พยาบาลทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยการประชุมร่วมกันทุกเดือน มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น การจัดเวทีประกวดนวัตกรรม ผลงานเด่นด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของแต่ละหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง มีการพบปะสังสรรค์กันอย่างสม่ำเสมอ การจัดกิจกรรม OD นอกสถานที่ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรเกิดความสามัคคีและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการทำงานและความปลอดภัยของพยาบาล โดยเฉพาะนอกเวลาราชการมีการปรับปรุงห้องพักพยาบาล (Nurse Station) ที่ปลอดภัยเป็นสัดส่วนดูแลผู้ป่วยได้ทั่วถึง การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยง การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันความเสี่ยงให้เพียงพอพร้อมใช้ เป็นต้น รวมทั้งการให้คำแนะนำ รับฟังความคิดเห็นการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้พยาบาลในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมพยาบาลผู้ปฏิบัติเดือนละ 1 ครั้งเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัตินำมาตอบสนองและปรับปรุงระบบงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านหนังสือเวียน ประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ดของกลุ่มงานหรือเข้ารับการจัดแจงข้อมูลต่างๆ จากผู้บริหาร โดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังแสดงออกถึงความมีความเมตตา เห็นอกเห็นใจ ใส่ใจคุณภาพชีวิตของพยาบาล เช่น มีสวัสดิการสำหรับพยาบาลและญาติสายตรงที่เจ็บป่วย

การช่วยเหลือพยาบาลที่เดือดร้อนและได้รับผลกระทบจากอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม พายุลูกเห็บ เป็นต้น และการปกป้องสิทธิของพยาบาลจากการถูกร้องเรียนและฟ้องร้องจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุวดี ศิริยทรัพย์ (2553) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 395 คน พบว่าระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ( $\bar{x} = 3.48$ ) รองลงมาคือด้านกระบวนการ ( $\bar{x} = 3.34$ ) ด้านระบบ ( $\bar{x} = 3.28$ ) ด้านผลตอบแทน ( $\bar{x} = 3.11$ ) ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษา ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านกระบวนการพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพสามารถขอคำชี้แจงหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาได้ โดยผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้ทักท้วง

หรืออุทธรณ์เกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ ได้ และผู้บังคับบัญชายังรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนให้ความสำคัญในการให้พยาบาลทั้งระดับหัวหน้าและผูปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในกระบวนการและมาตรฐานต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีความยุติธรรม โปร่งใสและถูกต้อง โดยให้พยาบาลผู้ปฏิบัติเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์การพยาบาลที่มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้งเพื่อร่วมกันในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ และสร้างเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง มีการประชุมประจำเดือนพยาบาลทุกระดับเพื่อให้สื่อสารและรับข้อมูลการปฏิบัติงานและรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีการแจ้งข้อเสนอแนะและข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้รับทราบรายบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรและเซ็นรับทราบรวมทั้งเปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้อมูลต่างๆ ได้ ข้อมูลที่ได้นำไปวางแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลต่อไป นอกจากนี้ยังมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรพยาบาลและความพึงพอใจปีละ 2 ครั้งเพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์และออกแบบระบบที่ตอบสนองความต้องการของพยาบาลในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น เหล่านี้ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการพบว่ามีอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา ความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานทั้งปริมาณงาน ความยาก ซับซ้อนของงาน ความเครียดและความเหนื่อยยากในการทำงาน การทุ่มเทในการปฏิบัติงานและตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี รวมทั้งประสบการณ์ความรู้ การศึกษาและฝึกอบรมทางการแพทย์ เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งมีอัตราค่าจ้างของแพทย์น้อย ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องทำหน้าที่แทนแพทย์ในการตรวจรักษาวินิจฉัยโรคต่างๆ ที่ไม่มีความซับซ้อน และการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการพยาบาลยังต้องปฏิบัติหน้าที่แทนวิชาชีพอื่นๆ ด้วย เช่น งานเภสัชกรรม งานเอกสาร ธุรการต่างๆ งานด้านพัสดุ และงานจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เหล่านี้ซึ่งนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ บางครั้งไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ในเวลา 8 ชั่วโมง ต้องนำกลับไปปฏิบัติงานต่อที่บ้านและหรือต้องปฏิบัติงานต่อเป็นเวลา 1 – 2 ชั่วโมง ซึ่งการปฏิบัติงานเกินเวลานั้นไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือบางครั้งได้รับค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง ซึ่งพยาบาลถือว่ายังไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ปฏิบัติงานเกินเวลาที่กำหนด จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกาญจน์ ชัยณรงค์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย

กับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ประจำการ โรงพยาบาลประจำสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล วิชาชีพประจำการ จำนวน 333 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของ พยาบาลวิชาชีพประจำการ โรงพยาบาลประจำสังกัดสำนักงานการแพทย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) และค่าเฉลี่ยด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.00$ )

**2.1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ** จากผล การศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านพฤติกรรมให้ความ ช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกใน หน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $\bar{X} = 4.29$ ,  $\bar{X} = 4.15$ ,  $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ อธิบายได้ดังนี้

1) **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม** จากผลการศึกษา พบว่า ระดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ ในระดับสูง แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลชุมชนเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่า บทบาทที่ตนรับผิดชอบหรือปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่องค์การได้กำหนดไว้ มีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความสำนึกใน หน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ คำนึงถึงผู้อื่นเคารพสิทธิของบุคคลและ แก้ปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน อย่างสร้างสรรค์รวมทั้งให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจาก พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนที่นอกจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและ รับผิดชอบเกี่ยวกับการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพทั้งทางด้านบริหารและด้านปฏิบัติการพยาบาล ตามขอบเขตวิชาชีพแล้วพยาบาลยังต้องปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของวิชาชีพอื่นๆ เช่น การตรวจ รักษาเบื้องต้นในโรคที่ไม่ซับซ้อนแทนแพทย์ การจ่ายยาแทนเภสัชกรกรณีปฏิบัติงานนอกเวลา หรือ งานบริหารเวชภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งพยาบาลยอมรับที่จะปฏิบัติงานด้วยความอดทน แสดงถึงการ ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นสมาชิกที่ดีที่เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งการบริหารงาน ของผู้บริหารทางการพยาบาลที่ใช้หลักโน้มน้าวจิตใจมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่สั่งการ ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการควบคุมและสั่งการมาเป็นผู้ให้การสนับสนุน ปรึกษาประคองทำให้ พยาบาลเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ การสร้างวัฒนธรรม องค์การและบรรยากาศที่เป็นกันเองในการทำงานให้เกิดความสามัคคีในองค์การ เช่น การแข่งขัน

ก็พากายใน งานเลี้ยงสังสรรค์ต่างๆ เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาภรณ์ ชัยณรงค์ (2550) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพประจำการ โรงพยาบาลประจำสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพประจำการ จำนวน 333 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพประจำการ โรงพยาบาลประจำสังกัดสำนักการแพทย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.92$ ) และค่าเฉลี่ยด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.13$ ) และค่าเฉลี่ยด้านความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.63$ )

2) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพทุกด้านอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมด้านให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ แสดงว่า พยาบาลให้ความสำคัญกับพฤติกรรมด้านให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ 1988 ) โดยพยาบาลเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้และความชำนาญให้กับเพื่อนร่วมงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานและเต็มใจ ช่วยเหลือหรือทำงานแทนเพื่อนร่วมงานเมื่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานพยาบาลยังร่วมมือกันในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานหนักและมีงานล้นมือโดยบางครั้งไม่ต้องมีการร้องขอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนมีทัศนคติ ค่านิยมการอยู่ร่วมกันในลักษณะช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการหมุนเวียนอัตรากำลังในแผนกต่างๆที่เอื้อต่อการช่วยเหลือกันในการทำงานเนื่องจากมีข้อจำกัดของบุคลากรที่มีจำนวนน้อย การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์การทำให้พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเต็มใจที่จะช่วยเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ได้รับผลตอบแทนแต่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่เสมือนเป็นรางวัลจากองค์การ ส่วนพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา แสดงว่า พยาบาลมีการปรึกษาหารือหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจและคำนึงถึงสิ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นและไม่ล่วงละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงานและเมื่อเกิดความขัดแย้งมีการแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลชุมชนมีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาได้ง่าย รวมทั้งวัฒนธรรมองค์การในการเคารพผู้อาวุโสที่ค่อนข้างจะเข้มแข็งและ

ชัดเจนทำให้มีโอกาสเกิดความขัดแย้งได้น้อยหรือเมื่อเกิดความขัดแย้งมีการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งโดยการพูดคุยในกลุ่มเล็กๆ ส่วนใหญ่เป็นการประนีประนอมพูดคุยแบบยืดหยุ่นกัน สำหรับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่พยาบาลมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ไม่ใช่เวลาทำงานไปกับงานส่วนตัว ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดมีการแจ้งล่วงหน้าหากไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากพยาบาลต้องมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อมาตรวจเช็คอุปกรณ์ให้เพียงพอพร้อมใช้และการรับส่งอาการของผู้ป่วย รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของพยาบาลจะภายใต้กรอบของกฎหมายและจริยธรรมของวิชาชีพ (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2542: 1) ทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูง ส่วนพฤติกรรมการให้ความร่วมมือซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับสูง อาจเนื่องมาจาก พยาบาลมีส่วนร่วมในการจัดการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร เช่น กิจกรรม Big Cleaning Day กิจกรรมวันสำคัญต่างๆ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ร่วมเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งต้องมีการพัฒนาคุณภาพให้ผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ต้องอาศัยองค์กรพยาบาลที่เป็นแกนหลักสำคัญและมีจำนวนมากในการขับเคลื่อน ทำให้พยาบาลทุกระดับต้องเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการคุณภาพโรงพยาบาลทั้งระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติ รวมทั้งหน่วยงานก็ต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานทำให้พยาบาลทุกคนต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรรวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ที่องค์กรกำหนดให้ทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรซึ่งพยาบาลยอมรับและเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ เหล่านี้ทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยระดับสูง สำหรับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงว่า พยาบาลมีความอดทนต่อความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นและภาระงานประจำที่ล้นมือน้อย เมื่อรู้สึกไม่พอใจอาจแสดงความก้าวร้าวต่อหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน แต่ถ้าผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจหรือใช้วาจาไม่เหมาะสมจะมีความอดทน อดกลั้น ไม่ได้เถียง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากงานของพยาบาลที่มีลักษณะเป็นเวรผลัดเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึกบางครั้ง ปฏิบัติงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายวันตามภาระงานของแต่ละโรงพยาบาล และมีผู้ใช้บริการจำนวนมากแต่อัตราค่าจ้างมีน้อยโดยเฉพาะปฏิบัติงานนอกเวลาทำให้พยาบาลเกิดความเหน็ดเหนื่อย อ่อนล้า และเกิดความเครียด ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เหล่านี้ทำให้ระดับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยิวดี ศิริยทรัพย์ (2553) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 395 คน พบว่า ระดับ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{x} = 3.11$ ) ด้านการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.01$ ) ด้านการสำนึกในหน้าที่ ( $\bar{x} = 2.95$ ) ด้านการให้ความร่วมมือ ( $\bar{x} = 2.73$ ) อยู่ในระดับสูงตามลำดับ ส่วนด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.47$ )

## 2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

จากผลการศึกษา พบว่า ความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.44$ ) อธิบายได้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างความยุติธรรมตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การทั้งด้านปฏิสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ โดยพยาบาลได้รับความใส่ใจ ความเมตตา เห็นอกเห็นใจ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการรับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การได้มีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ รับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพยาบาล และมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่ได้รับผลกระทบซึ่งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทักท้วงหรืออุทธรณ์เกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ ได้ แต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อาจมีความแตกต่างกันรวมถึงโอกาสที่จะทักท้วงและแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาของพยาบาลในระดับผู้ปฏิบัติอาจจะน้อยกว่าในระดับผู้บริหาร นอกจากนี้พยาบาลยังมีส่วนร่วมในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงานของพยาบาล สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมกรของพยาบาล ทั้งพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ซึ่งจะแสดงออกโดย พยาบาลจะให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ และปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งการปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ ความตรงต่อเวลา มีความคิดที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะส่งผลให้พยาบาลมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งความยุติธรรมถือว่าเป็นคุณธรรมอันดับแรกของสถาบันสังคมและเป็นพื้นฐานที่สำคัญในองค์การ การให้ความสำคัญกับความยุติธรรมนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวกแก่องค์การและ เพิ่มความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (อัมพร พรพงษ์สุริยา 2544) สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตลดา จินถาวร และทิพทานา สมุทธานนท์ (2552) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าใน

ตนเองของพนักงานราชการที่มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานราชการ กรมบังคับคดี จำนวน 223 คน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการมีความสัมพันธ์กับกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ( $r=.505, .443, .463$  และ  $.464$  ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการศึกษาของ พนิดา ทองเงา (2548) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพบริการ ของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์การสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างองค์การและพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .579

ส่วนด้านผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับต่ำ อธิบายได้ว่าพยาบาลส่วนใหญ่แม้จะรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ผิดชอบ ความยากและซับซ้อนของงาน ความตั้งใจในการทำงาน ความเครียดและความเหนื่อยยากอยู่ในระดับปานกลาง แต่ยังมีพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ และการอดทนอดกลั้นสูง เนื่องจาก พยาบาลวิชาชีพถูกปลูกฝังให้ให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ รู้จักเสียสละ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ดูแล และแนะนำให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ มีความอดทนอดกลั้นต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานและพยายามเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์การซึ่งพยาบาลแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการประกอบกับลักษณะนิสัยของคนไทยที่มีลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ชอบช่วยเหลือและเกรงใจผู้อื่น และพยาบาลยังปฏิบัติงานโดยยึดจรรยาบรรณวิชาชีพ แม้จะรับรู้ว่าจะผลตอบแทนในด้านต่างๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลางเท่านั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตรลดา ฉันทวารและทิพทินา สมุทธรานนท์ (2552) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานราชการที่มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำนวน 223 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และด้านกระบวนการระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ( $r=.464$  และ  $.463$  ตามลำดับ) ส่วนด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำสุด ( $r=.443$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.01$

### 2.3 การศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

เมื่อทำการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) พบว่า ตัวแปรที่สามารถรวมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.01$  คือความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและด้านปฏิสัมพันธ์ โดยสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ  $19.2$  ( $R^2 = .192$ ) เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta =  $.249$ ) พบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้สูงกว่าด้านปฏิสัมพันธ์ แสดงว่า การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของกระบวนการที่องค์การนำเสนออย่างชัดเจนและถูกต้อง เหมาะสม ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเองภายใต้ข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอและทันสมัย และผู้บริหารทางการแพทย์เปิดโอกาสให้พยาบาลได้ทักท้วงหรืออุทธรณ์เกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ ได้รวมทั้งการสร้างมาตรฐานในการบริหารงานบุคคลไว้อย่างชัดเจน การตัดสินใจต่างๆของผู้บริหาร เป็นไปอย่างคงเส้นคงวา เหล่านี้ก็เป็นมูลเหตุจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพยาบาลวิชาชีพก็จะตอบสนององค์การด้วยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ให้กับองค์การมากกว่าที่องค์การกำหนด ใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์การได้กำหนดไว้ ตลอดจนมีความผูกพันกับองค์การ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Masterson 2001)

ส่วนด้านปฏิสัมพันธ์ที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ  $1.1$  และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพพบว่าผู้บริหารทางการแพทย์มีการแสดงออกต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ไม่มีอคติส่วนตัวและใส่ใจและปกป้องเคารพสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงรับฟังและให้ความเคารพต่อความคิดเห็นของพยาบาล มีความเมตตาเห็นอกเห็นใจและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกิริยาที่จริงใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อ

ประกอบการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ในเวลาที่เหมาะสมและทันการณ์ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ทำให้พยาบาลรู้สึกถึงปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมีความสำนึกในหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เคารพในสิทธิของผู้อื่น ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการดำเนินงานขององค์กรและมีความอดทนต่อความเครียด ความกดดันในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น จะต้องให้พยาบาลรับรู้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และข้อมูลย้อนกลับเพื่อประกอบการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งให้พยาบาลที่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กรซึ่งจะทำให้พยาบาลรับรู้ถึงความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์และส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรมณ พันธ์สีดา (2548) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษากรณีพนักงานปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 340 คน พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมีค่าอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 14.2 และการศึกษาของ จิตรลดา ฐินถาวรและทิพทินนา สมุทรานนท์ (2552) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานราชการที่มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา กรมบังคับคดีกระทรวงยุติธรรม จำนวน 223 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ร้อยละ 35.2

ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลลัพธ์ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อธิบายได้ การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ต่ำแต่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงอาจเนื่องมาจาก พยาบาลวิชาชีพจะปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2539: 11) ตลอดจนประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณของวิชาชีพ (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2542: 1) และได้รับปลุกฝังในเรื่องของจรรยาบรรณ และคุณธรรม รู้จักเสียสละ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ดูแล แนะนำ หรือให้คำปรึกษาผู้ร่วมงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาล ศึกษาค้นคว้าให้ความร่วมมือ หรือช่วยเหลือผู้ร่วมงานให้มีปฏิสัมพันธ์เกิดการเรียนรู้ด้านการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน (อัมพร พรพงษ์สุริยา 2544: 130) โดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์เฉพาะด้านค่าตอบแทนแต่ได้รับการตอบสนองจาก

องค์การในรูปของสวัสดิการต่างๆ เช่น เสื้อกีฬา อาหาร เครื่องดื่ม เป็นต้น รวมทั้งการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชาที่เป็นแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจที่ดี ซึ่งการได้รับการตอบสนองความต้องการจาก องค์การหรือผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดเจตคติที่ดี นำไปสู่การแสดงผล ุดิกรรรมการทำงานที่ดี ทำงานด้วยความสมัครใจ และเต็มใจที่จะทำงาน ทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (เอกชัย อภิศักดิ์กุล 2549: 48)

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น ดังนี้

3.1.1 ความยุติธรรมในองค์การ ผลวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การตาม การ รับรู้ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ ดีขององค์การและพบว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลางดังนั้นผู้บริหารทางการ พยาบาลควรปรับปรุงระบบการจ่ายค่าตอบแทนและกำหนดเกณฑ์การจ่ายเงินเดือนและ ผลประโยชน์ให้บุคลากรในอัตราที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความยากความซับซ้อนของงานที่ รับผิดชอบ รวมทั้งเหมาะสมกับความรู้ ประสบการณ์ของพยาบาลที่ได้รับการฝึกอบรมมา ควรมี การทบทวนการจัดอัตราค่าจ้างและการมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมกับภาระงาน และส่งเสริม สนับสนุนความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากขึ้น ส่วนความ ยุติธรรมด้านกระบวนการที่พบว่ามีประเด็นที่ผู้บริหารทางการพยาบาลควรนำมาปรับปรุงคือ การ ตัดสินใจจากข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ ทันสมัย และการสร้างมาตรฐานในการบริหารงานบุคคลไว้ อย่างชัดเจนคงเส้นคงวา ควรให้พยาบาลได้รับทราบข้อมูลต่างๆที่ใช้ประกอบในการตัดสินใจของ ผู้บริหาร รวมทั้งต้องมีการสื่อสารและสร้างให้เกิดการยอมรับให้เกิดขึ้นภายในองค์การ

3.1.2 พฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ความ ยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาล วิชาชีพ และพบว่าพฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด โดยเฉพาะประเด็นที่พยาบาลรับทราบผลการปฏิบัติงานแล้วท่านจะนำข้อเสนอแนะมา ปรับปรุงแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้ และประเด็นความไม่พอใจเมื่อถูกมอบหมายงานมากกว่า ผู้ร่วมงานคนอื่น ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรให้ความสำคัญในการมอบหมายงานและภาระ งานที่เหมาะสม ควรส่งเสริมให้พยาบาลได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มีความ

ทำท่าย และตรงกับความรู้ความสามารถของพยาบาล มีปริมาณที่เหมาะสม ไม่ทำงานในปริมาณที่มากจนเกินไป ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น และควรส่งเสริมพัฒนาให้พยาบาลวิชาชีพนำผลการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไข มีการให้รางวัลทางสังคมแก่ผู้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างจริงจัง เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความพึงพอใจในงานและลักษณะงานและสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง ดังนั้นจึงควรขยายการศึกษาไปยังโรงพยาบาลระดับอื่นๆ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลในเขตอื่นๆ

3.2.2 การวิจัยครั้งนี้พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 19.2 จึงควรศึกษาปัจจัยที่มีผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 80.8 โดยการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ระบบบริหารงานในองค์กร ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

