

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ จากเอกสาร บทความ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญและนำมาเสนอตามลำดับดังนี้

1. องค์การพยาบาล

- 1.1 ความหมายขององค์การพยาบาล
- 1.2 ลักษณะขององค์การพยาบาล
- 1.3 โครงสร้างขององค์การพยาบาล
- 1.4 การบริหารของฝ่ายการพยาบาล
- 1.5 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน

โรงพยาบาล

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
- 2.2 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
- 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ความพึงพอใจในงาน

- 3.1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ
- 3.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 3.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
- 3.1.4 การวัดความพึงพอใจในงาน
- 3.1.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกขององค์การ

3.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ความยุติธรรมในองค์การ

- 3.2.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ
- 3.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ

3.2.3 ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. องค์การพยาบาล

1.1 ความหมายขององค์การพยาบาล

องค์การพยาบาล (Nursing organization) เป็นองค์การทางสุขภาพที่ใหญ่ที่สุดในโรงพยาบาล มีหน่วยงานบริการในความรับผิดชอบหลากหลาย มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก และปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง (กองการพยาบาล, 2542: 19) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายขององค์การพยาบาล (Nursing Organization) ไว้หลากหลายแง่มุมดังนี้

Huges (1990 อ้างถึงใน ยุพดี ไสฤติพันธ์, 2539: 5) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่า เป็นองค์การสุขภาพที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ปัญหา และสนับสนุนคุณค่าสิ่งใหม่ๆ ให้กับสังคม โดยรวมการดูแลสุขภาพทุกสาขาไว้ด้วยกันที่ต้องอาศัยทักษะ และความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความเชื่อของสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Yoder Wise (1995: 172) กล่าวว่า องค์การพยาบาลคือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2533: 25) กล่าวว่า องค์การพยาบาล คือ โครงสร้างที่ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป รวมกลุ่มกันเพื่อดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล เพื่อให้บริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้รับบริการมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 25) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่า หมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่างๆ เพื่อให้การบริการพยาบาล (Nursing Service) สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมโดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยอันดีของประชาชน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์การพยาบาลหมายถึง องค์การสุขภาพที่มีการรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่างๆ ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยอันดีของประชาชน

1.2 ลักษณะขององค์การพยาบาล

องค์การพยาบาล เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน องค์การพยาบาลประกอบด้วย กลุ่มบุคลากรทางการพยาบาลทั้งระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการและบุคลากรอื่นๆ มาร่วมกันดำเนินการและปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลเพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการ องค์การพยาบาลมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามความเห็นชอบ และเหมาะสมของโรงพยาบาลหรือสถาบันสุขภาพ (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2539) เช่น กระทรวงสาธารณสุขใช้คำว่า กลุ่มงานการพยาบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้คำว่า งานพยาบาล และทบวงมหาวิทยาลัยใช้คำว่า ภาควิชาพยาบาล โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครใช้คำว่า ฝ่ายการพยาบาล เป็นต้น

เนื่องจากองค์การพยาบาลเป็นองค์การใหญ่ มีระบบงานที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน มีฝ่ายการพยาบาลและแผนกการพยาบาลต่างๆ รวมทั้งมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ต้องอาศัยการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล ดังนั้นในการจัดองค์การพยาบาลจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การ การกำหนดระบบการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน การสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรม และแนวทางที่ปฏิบัติอย่างถูกต้อง พัฒนางานให้คุ้มค่ากับการลงทุน (ยุพดี โสติพิพันธุ์, 2539)

ในการจัดองค์การพยาบาลมีลักษณะการจัดที่หลากหลาย แตกต่างกันไปตามสังกัดขนาดของโรงพยาบาล หรือตามความจำเป็นแต่ละแห่ง สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 26 – 27) กล่าวถึงหลักการจัดองค์การไว้ 6 วิธี คือ 1) ถือเอาจุดมุ่งหมาย (purpose) ของงานเป็นหลัก เช่น ในองค์การราชการจะแบ่งเป็นกระทรวง ทบวง กรม 2) ถือกระบวนการ (process) ของงานเป็นหลัก 3) ถือเขตหรือพื้นที่ (area) เป็นหลัก เช่น เป็นภาค เป็นเขต 4) ถือเวลา (time) เป็นหลัก 5) ถือเอาผู้รับบริการ (clients) เป็นหลัก 6) ถือเอาความคล้ายคลึง (similarity) ของงานเป็นหลัก เช่น แบ่งเป็นแผนกต่างๆ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

1.3 โครงสร้างองค์การพยาบาล

องค์การพยาบาลเป็นระบบสังคมเปิด ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และทักษะการปฏิบัติงานการพยาบาลมาร่วมกลุ่มกัน เพื่อดำเนินในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การให้บริการผู้ดูแลสุขภาพ ซึ่งในการดำเนินงานขององค์การพยาบาลจะต้องกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ กฎระเบียบต่างๆ และโครงสร้างขององค์การไว้ชัดเจน หลักสำคัญของการกำหนดโครงสร้างองค์การพยาบาล ควรมีลักษณะดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2533)

1. สายการบังคับบัญชา (Hierarchy or line authority) สายการบังคับบัญชา จะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ทราบถึง ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจในการลดหลั่นกันลงมา สายการบังคับบัญชาขององค์การ พยาบาลจะมีลักษณะสูงชัน (Tall structure) หรือแบนราบ (Flat structure) ก็ได้ขึ้นอยู่กับขนาด ขององค์การและองค์การนั้นใช้ระบบบริหารในลักษณะกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ

2. ขอบเขตการควบคุม (Span of control) หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงขอบเขตการควบคุมงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ตำแหน่งหลักและตำแหน่งช่วย (Line and Staff position) องค์การพยาบาล โดยทั่วไปมักจัดโครงสร้างองค์การ โดยแบ่งหน้าที่ใหญ่ๆ ออกเป็น 2 ด้าน คือ หน้าที่ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งช่วย (Staff position) หรือสายงานรองของหน่วยงาน

ตำแหน่งหลัก หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่เป็นแกนกลางของหน่วยงาน มีอำนาจสั่งการและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อบุคลากรพยาบาลในหน่วยงาน

ตำแหน่งช่วย หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากร พยาบาลในหน่วยงานหลักแต่ไม่มีอำนาจสั่งการโดยตรงแก่บุคลากรพยาบาลในหน่วยงานหลัก

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หมายถึง อำนาจในการสั่งการตามขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรกำหนดและระบุ ให้ชัดเจน อย่าให้ซ้ำซ้อนก้าวร้าวกัน

5. การกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Channel of communication) ควร ต้องกำหนดให้ชัดเจนเหมาะสม เพื่อให้ระบบการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และองค์การ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวได้ว่า โครงสร้างองค์การพยาบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละหน่วยงานขององค์การปฏิบัติงาน และประสานประโยชน์กันอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกำหนดการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร ทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และกำหนดระดับการบริหารงานหลายระดับ ตลอดจนกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน บุคลากร ที่ช่วยให้การดำเนินงานของ องค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด (ยุพดี โสติพิพันธุ์, 2539: 49)

ประเภทโครงสร้างองค์การพยาบาล

โครงสร้างองค์การ มีชื่อเรียกแตกต่างกันไป ตามแนวคิดทฤษฎีองค์การ ตามพฤติกรรมการบริหารงาน ตามลักษณะขององค์การ ลักษณะบุคลากร และตามลักษณะการแบ่งงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันหลายประการ ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การแบบงานหลัก (Line organization)

เป็นโครงสร้างองค์การดั้งเดิมรู้จักกันแพร่หลายมากที่สุด พัฒนามาจากโครงสร้างแบบง่าย และแบบระบบราชการ เพราะเมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณงานมากขึ้น จำนวนบุคลากรเพิ่มขึ้น จึงต้องแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยที่เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรระดับปฏิบัติได้พัฒนาทักษะ ความสามารถเฉพาะตน และมีการกำหนดมาตรฐานของงาน จึงเป็นการรวมเอามาตรฐานของงานและการกระจายอำนาจไว้ด้วยกัน เช่น โครงสร้างขององค์การทางพยาบาล และถือได้ว่าเป็นโครงสร้างองค์การแบบวิชาชีพด้วย

ลักษณะของโครงสร้างขององค์การแบบงานหลัก มีดังนี้ (Gillies, 1994)

1. โครงสร้างองค์การต้องกำหนดแบบง่ายที่สุด เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทและความสัมพันธ์ของตนเองกับหน่วยงาน และบุคลากรอื่นได้
2. กำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบแต่ละระดับ แต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อให้แต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบได้ถูกต้อง
3. ให้บุคลากรปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาของตนเท่านั้น
4. กิจกรรมและหน้าที่ของบุคลากรจะอยู่ภายใต้เป้าหมายเดียวกันขององค์การ
5. จัดกลุ่มงานที่มีหน้าที่ใกล้เคียงกันเข้าไว้ด้วยกันภายใต้ผู้รับผิดชอบเดียวกัน และบุคลากรแต่ละคนได้รับการมอบหมายงาน และตรวจสอบงานจากผู้รับผิดชอบเดียวกันด้วย
6. การกำหนดอำนาจหน้าที่ และการควบคุมตามสายการบังคับบัญชา เป็นการสั่งจากบนลงล่าง
7. การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นจากบนลงล่าง มากกว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และแนวนอน
8. ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน จะเป็นพื้นฐานสำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง

9. นโยบาย กฎ ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติงาน ต้องกำหนดไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร

จุดเด่นของโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก

1. เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา รู้ว่าใครบังคับบัญชาใคร ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด เพราะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบระบุไว้ชัดเจนภายในหน่วยงานนั้นๆ

2. พยาบาลและสมาชิกทุกคนในองค์การ เป็นบุคลากรทำหน้าที่ในหน่วยงานหลักรับผิดชอบโดยตรงต่อผลสำเร็จขององค์การ สามารถปฏิบัติพยาบาลไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ

3. พยาบาลมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จากการแบ่งงาน ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ทำให้รู้สึกมั่นใจและปลอดภัย

4. มีเอกภาพในการบังคับบัญชา เพราะผู้บริหารสามารถควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของตนได้ทั่วถึง

5. มีศูนย์รวมอำนาจอยู่ที่ผู้บริหารหลายๆ ระดับ เพื่อควบคุมการตรวจสอบผลงานในการปฏิบัติพยาบาลตามนโยบายขององค์การ

6. สอดคล้องกับลักษณะขององค์การทางการแพทย์เพราะเป็นองค์การใหญ่ มีบุคลากรภายใต้บังคับบัญชาจำนวนมากต่างระดับการศึกษา และงานส่วนหนึ่งเป็นงานประจำวัน

จุดด้อยของโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก

1. ลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นแบบสูงชัน มีการบริหารหลายระดับ การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นตามสายการบังคับบัญชา มีการนิเทศงานใกล้ชิดทำให้ล่าช้า

2. ผู้บริหารใช้อำนาจตัดสินใจเพียงผู้เดียว ทำให้พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในการปฏิบัติพยาบาลมีน้อย และถูกรีดรอนเอกสิทธิ์ในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของตน

3. การแบ่งหน่วยงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา อาจเกิดปัญหาระหว่างหน่วยงาน และห่อผู้ช่วย เพราะต่างคนต่างปฏิบัติงานของตนไม่มีกิจกรรมที่สัมพันธ์กัน ทำให้ขาดการติดต่อสื่อสาร และขาดการรวมตัวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การวิชาชีพ (Gillies, 1994)

4. ลักษณะวิชาชีพพยาบาล ทำให้พยาบาลจำเป็นต้องแก้ปัญหาและตัดสินใจตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ แต่ละโครงสร้างลักษณะนี้ไม่สามารถตัดสินใจและปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามขอบเขตงานที่กำหนดไว้

5. พยาบาลต้องปฏิบัติงานที่มีใช้กิจกรรมของพยาบาล ทำให้ขาดการต่อเนื่องในการปฏิบัติพยาบาล ไม่มีโอกาสและเวลามากำหนดเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน ทำให้เกิดความผิดพลาด ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และขาดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในทีม

2) โครงสร้างองค์การแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and staff organization)

เป็นโครงสร้างองค์การที่พัฒนามาจากโครงสร้างแบบงานหลัก เพื่อสนับสนุนให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาได้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้บริหารระดับสูง เกิดขึ้นเนื่องจากองค์การทางการแพทย์มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขามากขึ้น และต้องการพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์การทางการแพทย์ เพราะโครงสร้างแบบงานหลักไม่สามารถตอบสนองต่อศักยภาพของพยาบาลที่เพิ่มขึ้นได้ ประกอบกับการแบ่งหน่วยงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ทำให้ต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการควบคุมดูแล ช่วยเหลือให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

จุดเด่นของโครงสร้างองค์การแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว ทันที
2. บุคลากรในหน่วยงานหลักปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีศักยภาพมากขึ้น เพราะมีฝ่ายที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ บริการ และตรวจสอบคุณภาพ
3. ลดความเครียดจากการนิเทศงานตามสายการบังคับบัญชา
โครงสร้างงานหลัก
4. หน่วยงานสามารถเติบโต และพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพราะบางครั้งอำนาจการสั่งการในเรื่องที่หน่วยงานที่ปรึกษามีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษอยู่แล้ว สามารถสั่งการและตัดสินใจได้ดีกว่าผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชา
5. ศักยภาพของหน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานหลัก เกิดขึ้นเองโดยส่วนบุคคลมิใช่เกิดจากหน่วยงาน

จุดด้อยของโครงสร้างองค์การแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา

1. บุคลากรในหน่วยงานที่ปรึกษาอาจสับสนในบทบาทตนเองถ้ากำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน
2. บุคลากรในหน่วยงานที่ปรึกษา อาจรู้สึกถูกริดรอนสิทธิส่วนตนในการพัฒนาตนเองในเชิงบริหาร อาจเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงและไม่พึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงาน

3. งานที่ปรึกษาขาดผลประโยชน์ส่วนตัว เช่น ขาดอำนาจหน้าที่ในสายการบังคับบัญชา อาจเป็นแรงผลักดันให้ใช้อำนาจของตนก้าวก่ายกับบุคลากรในงานหลัก หรืออาจให้คำแนะนำที่ขัดต่อนโยบายและวิธีปฏิบัติของหอผู้ป่วยได้

4. ผู้บริหารระดับสูงกระจายอำนาจหน้าที่ไปยังหน่วยงานที่ปรึกษา ทำให้ผู้บริหารระดับกลางอาจเกิดต่อต้าน ถ้าบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษามีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มากกว่า ทำให้ผู้บริหารระดับกลางถูกลดความสำคัญลง หรือในทิศทางตรงกันข้ามถ้าขาดความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดความไม่เชื่อถือและไม่ไว้วางใจ

5. หน่วยงานที่ปรึกษาทำการนิเทศซ้ำซ้อนกับผู้บริหารระดับกลาง หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่นิเทศอาจเกิดขัดแย้งได้

6. พยาบาลระดับปฏิบัติเกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน เพราะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร ขณะเดียวกันก็ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของฝ่ายที่ปรึกษา

3) โครงสร้างองค์การแบบเมตริกซ์ (Matrix organization)

เกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานเฉพาะกิจ และหน่วยงานแบบโครงการได้เจริญพัฒนาเติบโตเต็มที่ ขยายเข้าไปในสายการบังคับบัญชา กลายเป็นหน่วยงานเฉพาะกิจแบบถาวรภายในโครงสร้างงานหลักขององค์การ มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นโครงสร้างองค์การแบบปรับเปลี่ยน ที่ให้อำนาจต่อการปรับตัวได้ง่าย และรวดเร็วเหมาะสมกับองค์การที่สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. เน้นโครงการมากกว่าหน้าที่ โดยองค์การจะกำหนดโครงการต่างๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการ ขณะที่ปฏิบัติงานภายในโครงการบุคลากรจะต้องปฏิบัติหน้าที่งานหลักของตนเช่นเดิม จนกว่าจะได้รับมอบหมายในโครงการใหม่ ลักษณะเช่นนี้ทำให้บุคลากรมีสายการบังคับบัญชา 2 สาย คือ ในแนวตั้งตามสายการบังคับบัญชาหน่วยงานหลัก และแนวนอนจากการดำเนินงานในโครงการ ผู้จัดการโครงการมีอำนาจหน้าที่ควบคุมบังคับบัญชาบุคลากรในโครงการตามแนวนอน และหน่วยงานหลักในองค์การจะต้องสนับสนุนการดำเนินงานของโครงการนั้นๆ ด้วย แต่ละโครงการก็จะมีบุคลากรที่มาจากหลายหน่วยงานรวมกัน เช่น บุคลากร 5 คน มาจากหน่วยงานหลักมาร่วมกันปฏิบัติงานในโครงการสอนสุขศึกษาแก่ผู้ป่วยเบาหวาน ขณะเดียวกันกับที่ปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาในหน่วยงานหลักด้วย และโครงสร้างแบบเมตริกซ์ที่เน้นผู้ช่วยเป็นศูนย์กลาง ลักษณะเช่นนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และตำแหน่งต่างๆ ในโครงสร้างองค์การ จึงมีลักษณะเป็นเครือข่ายมีความสัมพันธ์ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน

3. มีการบริหารงานในรูปแบบของทีม คณะกรรมการหน่วยงานเฉพาะกิจ และโครงการโดยเน้นการใช้อำนาจและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติ

และความสามารถส่วนตัวของหัวหน้าโครงการ หรือประธานกรรมการ บุคลากรแต่ละคนในโครงการมีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในลักษณะการทำงานร่วมกันมากกว่าการสั่งงาน ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลทั้งในและนอกหน่วยงานพัฒนาขึ้น เข้าใจทัศนคติพฤติกรรมของบุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น นอกจากนี้ยังเชื่อมั่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง และสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. มีปัจจัยเพื่อความสำเร็จขององค์การดังนี้

4.1 โครงการที่กำหนดในโครงสร้างองค์การ ต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจง

4.2 บุคลากรของโครงการต้องมีความรู้ และความสามารถในระดับวิชาชีพหรือกึ่งวิชาชีพทั้งในคุณสมบัติและทัศนคติ

4.3 โครงการต่างๆสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วและระดมทรัพยากรต่างๆ มาใช้ได้อย่างสะดวก

จุดเด่นของโครงสร้างองค์การแบบแมตริกซ์

1. มีสายการบังคับบัญชาสั้น มีอิสระในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาได้รวดเร็ว มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ บุคลากรมีโอกาสฝึกทักษะและพัฒนาตนเองตามทิศทางที่ต้องการ

2. เป็นแรงจูงใจให้พยาบาลพัฒนาตนเองมากกว่าโครงสร้างองค์การแบบอื่น เพราะลักษณะของงานเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของงาน

3. พัฒนารูปแบบการพยาบาล จากการมอบหมายงานตามหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญมาเป็นระบบพยาบาลเจ้าของไข้ และการพยาบาลเป็นทีม ทำให้พยาบาลมีเอกสิทธิ์ในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างแท้จริงเกิดความพึงพอใจมากกว่าโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก และงานที่ปรึกษา

4. พยาบาลแต่ละหน่วยงานมีโอกาสพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร และเรียนรู้ซึ่งกันและกันกับพยาบาลในหน่วยงานอื่นจากการทำงานร่วมกันในโครงการ ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบเครือข่ายในองค์การ

5. สอดคล้องกับหลักการกำหนดโครงสร้างองค์การที่ดี โดยการกำหนดหลักของความแตกต่าง และหลักของการผสมผสาน

6. จากจุดเด่นดังกล่าวทำให้องค์การมีบุคลากรที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา

จุดด้อยของโครงสร้างองค์การแบบแมตริกซ์

1. ถ้ามีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหรือเพิ่มโครงการอย่างรวดเร็ว บุคลากรในโครงการจะมีอำนาจความเชี่ยวชาญมากขึ้น อาจมีปัญหากับบุคลากรในหน่วยงานหลักได้
2. พยาบาลอาจสับสนระหว่างบทบาทความรับผิดชอบของตนในหน่วยงานหลัก และงานในโครงการ เพราะมีสายการบังคับบัญชา 2 สาย ไม่แน่ใจว่าจะต้องรายงานกับผู้บริหารคนใด
3. การใช้อำนาจหน้าที่ของหัวหน้าโครงการ และผู้บริหารในสายการบังคับบัญชา อาจทำให้เกิดภาวะความเครียด และข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
4. ขณะที่ปฏิบัติงานในโครงการ ใครจะเป็นผู้นำและใครจะเป็นผู้ตัดสินใจในสถานการณ์หนึ่งๆ และการตัดสินใจแต่ละครั้งจะต้องผ่านความเห็นชอบในทีมหรือไม่ จะกำหนดรูปแบบการปรึกษา และการมีส่วนร่วมในโครงการ ในลักษณะใด ที่จะทำให้อุบัติการณ์เกิดทักษะ และความพึงพอใจสูงสุด สิ่งเหล่านี้คือจุดด้อยที่จะต้องพิจารณา

โครงสร้างองค์การแบบแมตริกซ์ เป็นโครงสร้างที่ช่วยพยาบาลพัฒนาศักยภาพในการบริหารงาน เพิ่มอำนาจการตัดสินใจในขอบเขตงานของตนเอง ลดความเครียดจากการนิเทศงานตามสายการบังคับบัญชา องค์การทางการพยาบาลได้นำแนวคิดนี้มาใช้กันอย่างแพร่หลายในรูปของการทำงานเป็นทีม เช่น ทีมการพยาบาล การทำงานในคณะกรรมการ และโครงการต่างๆ ซึ่งอยู่ภายในโครงสร้างแบบงานหลักขององค์การตามสายการบังคับบัญชา จะพัฒนาใช้อย่างไรนั้นจะต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วยเพื่อให้โครงสร้างองค์การสมบูรณ์สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ มากที่สุด

1.4 การบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล

การบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล มีลักษณะการบริหารที่เป็นกระบวนการโดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางแผน จัดระบบงาน ปกครอง นิเทศ ควบคุม ประเมินผล และเอื้ออำนวยทรัพยากรต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานของฝ่ายการพยาบาล ประกอบด้วยงานบริหาร 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านการบริหารงานวิชาการ (คณาจารย์ วิทยาลัยพยาบาล, 2533)

1. การบริหารงานทั่วไป

เป็นการบริหารที่องค์การพยาบาลรับผิดชอบในการจัดดำเนินการ เพื่อให้เกิดบริการพยาบาล ได้แก่ การจัดองค์การทางการพยาบาล การจัดทำแผนการจัดบริการพยาบาล

การจัดการด้านบุคลากร การจัดการนิเทศทางการพยาบาล การประเมินผลการพยาบาล การจัดการสถานที่ การจัดการพัสดุ การกำหนดงบประมาณ และงานสารบรรณ

2. การบริหารงานบริการพยาบาล

เป็นการจัดการให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลกับตัวผู้ป่วย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือของสถาบัน หรือการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนั้นจะต้องเป็นไปตามความต้องการหรือปัญหาของผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ปฏิบัติการพยาบาลทั้งทางด้านรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสภาพ กิจกรรมสำคัญในการบริหารงานบริการได้แก่ การจัดการพยาบาลตามความต้องการ การจัดบริการพยาบาล 24 ชั่วโมง การจัดทีมการพยาบาล การบันทึกและรายงานทางการพยาบาล การจัดระบบงาน และการจัดเครื่องมือเครื่องใช้ในงานเทคนิคบริการ

3. การบริหารงานวิชาการ

เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ กิจกรรมพื้นฐานการบริหารงานวิชาการ ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากร การบริการการศึกษา การบริการเอกสารทางวิชาการ การศึกษาวิเคราะห์วิจัย และงานประเมินผลคุณภาพการพยาบาล

1.5 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาล

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาล ประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 2 ลักษณะ (กองการพยาบาล, 2539: 3-27) คือ

1. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาล เป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติการให้การพยาบาลกับผู้ป่วย
2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งทางบริหารที่ได้รับมอบหมาย เป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการมอบหมายให้ทำหน้าที่ในตำแหน่งการบริหารงานภายในหน่วยงาน/องค์กรอีกหนึ่งตำแหน่ง

ในที่นี้จะกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละระดับ พี.ซี. ตามขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาล ดังนี้

1. พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 3 – 4 – 5

ทำหน้าที่ ให้การพยาบาลขั้นพื้นฐาน

ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ที่ปฏิบัติการให้การพยาบาลขั้นพื้นฐานโดยตรงแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน ที่ต้องการการดูแลที่ไม่ซับซ้อน รวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกับทีมการพยาบาล และบุคลากรอื่นๆ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การนิเทศติดตาม ให้การช่วยเหลือแนะนำอย่างใกล้ชิดในระดับ 3 – 4 และนิเทศติดตาม ช่วยเหลือให้คำแนะนำบ้างเป็นครั้งคราวในระดับ 5 จากผู้บังคับบัญชา หรือผู้นิเทศ หรือผู้ชำนาญการ หรือผู้เชี่ยวชาญและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย ผู้ดำรงตำแหน่งนี้ จะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงาน ในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับหลักการ แนวความคิด วิธีทำงาน โดยใช้วิชาชีพการพยาบาล ขั้นพื้นฐาน มีการแก้ไขปัญหาในงานประจำได้เหมาะสม และมีความสามารถในการตัดสินใจทางด้านเทคนิคบ้าง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วย และครอบครัวในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อการวางแผนและให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการใช้มาตรฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพ ตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาล และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา ให้การวินิจฉัย วางแผน ให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไป และตรวจพิเศษต่างๆรวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือ ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือ ผู้ใช้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 ฝ่าสังเกต วิเคราะห์อาการ และการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต หรือมีปัญหาคับข้องตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแล และเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค ตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด (เช่น ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ ผู้ป่วยโรคจิตและประสาท เป็นต้น)

1.6 ร่วมประชุมปรึกษารื้อกับบุคลากรภายในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน หรือในทีม เพื่อประเมินปัญหาและร่วมหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.9 ปฏิบัติตามแผนจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาล และคู่มือในการปฏิบัติพยาบาลต่างๆ

1.11 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบ ในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการ

มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ

2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย และครอบครัว

2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงานบุคคล และสิ่งแวดล้อม

ที่ปฏิบัติ

2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงาน

2.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ร่วมประชุมปรึกษากับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน

2.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาลและ/หรือองค์กรวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ

มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค และ/หรือผู้ช่วยพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วย และครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 ให้ความร่วมมือ หรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาล และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2. พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 6

ทำหน้าที่ เป็นผู้ชำนาญงานการพยาบาล

ความรับผิดชอบ

เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการมาเป็นเวลานานชั่วระยะหนึ่ง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้จะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับหลักการพยาบาล วิธีการทำงานโดยใช้การพยาบาลเชิงวิชาชีพ ในการแก้ไขปัญหาในงานประจำได้ และจะมีทักษะทางการพยาบาลสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพระดับ 3 - 5 เมื่อเผชิญกับสถานการณ์การให้การพยาบาลที่คล้ายคลึงกันจะสามารถแยกแยะ ให้การ

พยาบาลและตอบสนองปัญหาผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการได้กว้างขวางขึ้น แต่ก็ไม่เพียงพอที่จะจัดการกับการตอบสนองทั้งในทางบวกและทางลบของผู้ให้บริการ

ความรับผิดชอบหลักคือ ให้การพยาบาลผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการที่มีปัญหาไม่ซับซ้อนครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ในสาขาที่ชำนาญแก่บุคคล ครอบครัว ดูแลการจัดสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วย ให้เหมาะสมถูกลักษณะ จัดทำรายงานการให้บริการพยาบาล ภายใต้แนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ โดยมีแนวทางที่กำหนดไว้เป็นนโยบายและมีมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานเป็นกรอบดำเนินงาน แต่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการให้การพยาบาล และแก้ไขปัญหาในระบบงานค่อนข้างมาก นอกจากนี้ยังต้องสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมา ตลอดจนมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการพยาบาลในสาขาที่ชำนาญ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้และความชำนาญทางคลินิก ในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน โดยการใช้ทักษะการประเมิน เพื่อนำไปสู่การวางแผนและให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการสร้างและใช้มาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประสานความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัย ร่วมกับประสบการณ์ในการประเมินภาวะสุขภาพ ให้การวินิจฉัยทางการพยาบาล และจำแนกความรุนแรงของผู้ป่วยตามเกณฑ์การจำแนกประเภทผู้ป่วย หรือตามมาตรฐานการจำแนกประเภทผู้ป่วยที่กำหนดไว้ ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวที่เจ็บป่วยเรื้อรัง หรือผู้ป่วยอาการหนัก ครอบคลุมปัญหาทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณ

1.2 เตรียมสภาพผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือและเฝ้าระวังอาการผิดปกติของผู้ป่วยขณะดำเนินการใช้และควบคุมเครื่องมือพิเศษเฉพาะ หรือใช้ยาระงับความรู้สึกตามแผนการรักษา (เช่น พยาบาลในหน่วยตรวจพิเศษ วิสัญญี เป็นต้น)

1.3 จัดการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อมีภาวะฉุกเฉิน โดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ที่จะช่วยชีวิตผู้ป่วย อย่างถูกต้องและฉับไว

1.4 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือ/ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยกับทีมสุขภาพในหน่วยงาน

1.5 นำแผนการรักษา/การพยาบาลไปปฏิบัติ ตลอดทั้งแผนระวาง อาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยทั่วไป และในภาวะวิกฤต รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขสถานการณ์ได้ทันท่วงที

1.6 คาดการณ์ความต้องการการดูแลผู้ป่วย โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ รวมทั้งความต้องการเฉพาะที่ ประสบการณ์เกี่ยวกับความเจ็บป่วย และสามารถลดความกังวลของผู้ป่วยให้น้อยลง สามารถฟื้นฟูสภาพได้ดีที่สุดและวางแผนให้ความช่วยเหลือได้ทันต่อเหตุการณ์

1.7 วางแผนจำหน่าย (Discharge planning) ในกลุ่มผู้ป่วยทั่วไป หรือมีปัญหาสุขภาพไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลและฟื้นฟูสภาพอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมมือกับครอบครัวของผู้ป่วย บุคลากรในทีมสุขภาพและพยาบาลชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ดังนี้

1.7.1 ประเมินความต้องการการดูแลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ตัดสินใจเปรียบเทียบกับกระบวนการดำเนินของโรคหรือความเจ็บป่วย เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัญหาสุขภาพ หรือความต้องการการดูแลสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจำหน่าย

1.7.2 ประเมินความรู้ ความเข้าใจ แรงจูงใจ ทักษะของผู้ป่วย และครอบครัวเกี่ยวกับโรคที่เป็น เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องเหมาะสม

1.7.3 เป็นสื่อกลางและร่วมในการประชุมปรึกษานหาหรือวางแผนร่วมกันระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ ผู้ป่วยและครอบครัว

1.7.4 ผสมผสานกิจกรรมการช่วยเหลือ การสอนให้คำปรึกษา ฝึกฝนทักษะการดูแลตนเองตามการรักษาที่จำเป็น รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้ หรือยกกลับบ้าน โดยการดัดแปลงกิจกรรมการดูแลให้เหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วยแต่ละคน

1.7.5 บริหารจัดการการใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยให้เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาดูแลให้การพยาบาลกับปัญหาในระยะเฉียบพลัน รวมทั้งเวลาในการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนจำหน่ายตามแผนการจำหน่าย

1.7.6 ส่งต่อแผนการจำหน่ายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการเตรียมความพร้อมตามแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.7.7 ประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนเป็นระยะๆ ปรับปรุงแผน และวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมตลอดเวลา และสรุปผลการพยาบาลก่อนจำหน่าย

1.7.8 ส่งต่อผู้ป่วยไปยังหน่วยงานหรือแหล่งประโยชน์ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

1.7.9 ประชุมปรึกษาหารือในที่มการพยาบาลและทีมสุขภาพ เพื่อประเมินผลสำเร็จของกระบวนการวางแผนจำหน่าย และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ เช่น การวิเคราะห์สาเหตุของการกลับเข้ารับการรักษาซ้ำ การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเองก่อนจำหน่าย จัดการประชุมประสานแผนการส่งต่อผู้ป่วยกับพยาบาลหน่วยเวชกรรมสังคม หรือฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วย Home Health Care ที่รับผิดชอบเยี่ยมบ้านเกี่ยวกับพฤติกรรม การดูแลตนเองที่บ้านของผู้ป่วย และครอบครัว

1.8 ติดต่อบริการกับผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัย และเป็นสื่อกลางในการติดต่อกับแพทย์และทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

1.9 นำแนวคิดหรือทฤษฎีทางการพยาบาล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลการวิจัยมาใช้ในการบริการพยาบาลในระดับบุคคล และครอบครัว เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการพยาบาล

1.10 มีส่วนร่วมในการสร้าง และใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพ และผลลัพธ์ของการพยาบาลในสาขาที่ชำนาญการ

1.11 มีส่วนร่วมในการควบคุมมาตรฐานการพยาบาลในสาขาที่ชำนาญการ ด้วยการประเมินคุณภาพการพยาบาล กำหนดมาตรฐานการพยาบาล และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ

1.12 ประยุกต์วิธีการสอนผู้ป่วย และครอบครัวเกี่ยวกับโรค แนวทางการรักษา และการดูแลให้เหมาะสม

1.13 ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่พยาบาลในการแก้ปัญหา เพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหน่วยงาน

1.14 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาลเชิงวิชาชีพ

2. ด้านการบริหารจัดการ

มีส่วนร่วมในการจัดการระบบการดูแลสุขภาพอนามัย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

2.1 สร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย และครอบครัว

2.2 ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ และองค์กรต่างๆ

2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัย

2.4 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการแพทย์ เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงาน

2.5 ประเมินผลการทำงานภายในหน่วยงาน และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหน่วยงานต่อหัวหน้าทีม หรือหัวหน้าหน่วยงาน

2.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาล และ/หรือองค์กรวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ

มีส่วนร่วมในการสร้างและส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพให้แก่บุคลากรพยาบาล ให้มีความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งศึกษาวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุงคุณภาพของการพยาบาล

3.1 ร่วมประชุมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นที่ปรึกษาให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี และ/หรือเจ้าหน้าที่ใหม่ในหน่วยงาน

3.3 มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาทางการแพทย์ ของสาขา/กลุ่มงาน จัดทำคู่มือการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 มีส่วนร่วมและเป็นวิทยากรในการจัดอบรม หรือฝึกทักษะการพยาบาล เฉพาะอย่างแก่เจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงาน

3.5 กระตุ้นและส่งเสริมการให้บริการเชิงวิชาการในหน่วยงานและสถานพยาบาลในระดับต่างๆ

3.6 ระบุประเด็นที่ควรทำวิจัยในหน่วยงาน และ/หรือมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการวิจัยทางการแพทย์ รวมทั้งการนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

3. พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7

ทำหน้าที่ เป็นผู้ชำนาญงานการพยาบาล

ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ชำนาญงานการพยาบาล หรือผู้ชำนาญงานที่มีประสบการณ์ทางการแพทย์สูงมาก สามารถประยุกต์หลักการ แนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาทางการแพทย์มาใช้ในการแก้ไขปัญหาในงานประจำได้เหมาะสม ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้ ได้รับความ

ผิชอบหลักคือ ให้การพยาบาลครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ในผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนในสาขาที่ชำนาญ แก่บุคคล ครอบครัว ควบคุมดูแลการจัดสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วยให้เหมาะสม ถูกสุขลักษณะ ควบคุมและพัฒนาการจัดทำรายงานการให้บริการพยาบาล นอกจากนี้ยังต้องเป็นที่ปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพยาบาล และงานในหน้าที่แก่ผู้ปฏิบัติในระดับรองลงมา ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการพยาบาลในสาขาที่ชำนาญ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้ และความชำนาญทางคลินิก ในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ทั้งผู้ป่วยทั่วไปและกลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน โดยการใช้ทักษะการประเมินเพื่อนำไปสู่การวางแผนและให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการสร้างและใช้มาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประสานความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัยร่วมกับประสบการณ์ในการประเมินภาวะสุขภาพ ให้การวินิจฉัยทางการพยาบาล จำแนกความรุนแรงของปัญหาซับซ้อนที่พบบ่อยหรือวิกฤตของผู้ป่วย วางแผนการพยาบาล และดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวที่เจ็บป่วยเรื้อรังหรือวิกฤต ได้ครอบคลุมปัญหาทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณ

1.2 จัดระบบ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อมีภาวะฉุกเฉิน โดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ที่จะช่วยชีวิตผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและฉับไว กรณีสถานการณ์ฉุกเฉินหลายอย่างเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ต้องทราบความต้องการและสามารถใช้แหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ทั้งหมดได้เหมาะสม

1.3 เตรียมสภาพผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือและเฝ้ารวังอาการผิดปกติของผู้ป่วยขณะดำเนินการใช้และควบคุมเครื่องมือพิเศษเฉพาะ หรือใช้ยาระงับความรู้สึกตามแผนการรักษา (เช่น พยาบาลในหน่วยตรวจพิเศษ วิสัญญี เป็นต้น)

1.4 เป็นผู้นำในการประชุมปรึกษารักษาหรือ/ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยกับทีมสุขภาพในหน่วยงานหรือทีมงาน

1.5 จัดระบบการนำแผนการรักษา/การพยาบาลไปปฏิบัติ ตลอดทั้งเฝ้ารวังอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยทั่วไปและในภาวะวิกฤต รวมถึงการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที่

1.6 คาดการณ์ปัญหาซับซ้อนที่พบบ่อย วางแผนให้ความช่วยเหลือได้ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถประเมินสิ่งที่ควรละเว้น หรือเพิ่มเติมจากแผนการรักษาของแพทย์ โดยยึดหลักสวัสดิภาพของผู้ป่วยเป็นเกณฑ์ เช่น เลิกคำสั่งงดอาหารและน้ำเมื่อหมดความจำเป็น ฯลฯ นอกจากนี้ยังสามารถแยกแยะรูปแบบการเผชิญปัญหาของผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มต่างๆ ได้ สามารถลดความกังวลของผู้ป่วยให้น้อยลง และสามารถฟื้นฟูสภาพได้ดีที่สุด

1.7 วางแผนจำหน่าย (Discharge planning) ผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลและฟื้นฟูสภาพอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมมือกับครอบครัวของผู้ป่วย บุคลากรในทีมสุขภาพและพยาบาลชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ดังนี้

1.7.1 ประเมินความต้องการการดูแลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ตัดสินใจเปรียบเทียบกับกระบวนการดำเนินของโรคหรือความเจ็บป่วย เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัญหาสุขภาพ หรือความต้องการการดูแลสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจำหน่าย

1.7.2 ประเมินความรู้ ความเข้าใจ แรงจูงใจและทักษะของผู้ป่วย และครอบครัวเกี่ยวกับโรคที่เป็น เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องเหมาะสม

1.7.3 เป็นสื่อกลางในการประชุมปรึกษาหารือวางแผนร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ ผู้ป่วยและครอบครัว

1.7.4 ผสมผสานกิจกรรมการช่วยเหลือ การสอน ให้คำปรึกษา ฝึกฝน ทักษะการดูแลตนเองตามการรักษาที่จำเป็น รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้ หรือยากลับบ้าน โดยการดัดแปลงกิจกรรมการดูแลให้เหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วยแต่ละคน

1.7.5 บริหารจัดการการใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยให้เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาดูแลให้การพยาบาลกับปัญหาในระยะเฉียบพลัน รวมทั้งเวลาในการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนจำหน่ายตามแผนการจำหน่าย

1.7.6 ควบคุมให้มีการจำหน่ายผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการเตรียมความพร้อมตามแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.7.7 ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนเป็นระยะๆ ปรับปรุงแผนและวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมตลอดเวลาก่อนจำหน่าย

1.7.8 ประเมินและสรุปผลการพยาบาลก่อนจำหน่าย

1.7.9 จัดระบบส่งต่อผู้ป่วยไปยังหน่วยงาน หรือแหล่งประโยชน์ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

1.7.10 ประชุมปรึกษาหารือในทีมการพยาบาล และทีมสุขภาพ เพื่อประเมินผลสำเร็จของกระบวนการวางแผนจำหน่าย เช่น การวิเคราะห์สาเหตุของการกลับเข้ารับการรักษาซ้ำ การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเองก่อน

จำหน่าย หรือการประชุมร่วมกับพยาบาลหน่วยงานเวชกรรมสังคม ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลชุมชน หรือหน่วย Home Health Care ที่รับผิดชอบเยี่ยมบ้านเกี่ยวกับพฤติกรรมกาารดูแลตนเองที่บ้านของผู้ป่วยและครอบครัวหลังจำหน่าย

1.8 ปฏิบัติตามแผนและอภิปรายแผนการพยาบาล/แผนการจำหน่ายผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน กับผู้ป่วย ครอบครัว บุคลากรทางการพยาบาลในทีม และบุคลากรอื่นๆ ในโรงพยาบาล

1.9 ติดตาม ประเมินผลให้มีการดำเนินการตามแผนการจำหน่ายผู้ป่วยทุกวัน

1.10 ติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัย และเป็นสื่อกลางในการติดต่อกับแพทย์ และทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

1.11 นำแนวคิดหรือทฤษฎีทางการพยาบาล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลการวิจัยมาใช้ในการบริการพยาบาลในระดับบุคคลและครอบครัว เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการพยาบาล

1.12 มีส่วนร่วมในการสร้าง และใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพและผลลัพธ์ของการพยาบาลในสาขาที่ชำนาญการ

1.13 มีส่วนร่วมและดำเนินการควบคุมมาตรฐานการพยาบาล ในสาขาที่ชำนาญการด้วยการประเมินคุณภาพการพยาบาล กำหนดมาตรฐานการพยาบาล และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ

1.14 ประยุกต์เทคนิค และวิธีการสอนผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับโรค แนวทางการรักษา และการดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

1.15 ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลในการแก้ปัญหา เพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหน่วยงาน

1.16 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาลเชิงวิชาชีพ

2. ด้านการบริหารจัดการ

มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบการดูแลสุขภาพอนามัย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

2.1 เป็นผู้นำทีมการให้บริการพยาบาล และสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

2.2 บริหารจัดการและจัดสรรบุคลากรพยาบาลในภาวะขาดแคลนตามความเหมาะสมกับปริมาณและความยาก ซับซ้อน ของการบริการ

2.3 วิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งแวดล้อม เช่น วิเคราะห์ความต้องการการพยาบาล จำนวน/ประเภท ผู้ป่วย ผู้ใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อรายงานให้กับพยาบาลผู้ตรวจการในแต่ละวัน หรือผู้รับผิดชอบเฉพาะสาขา

2.4 ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ และองค์กรต่างๆ

2.5 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัย

2.6 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงาน

2.7 ประเมินการทำงานภายในหน่วยงานและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหน่วยงาน

2.8 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาล และ/หรือองค์กรวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ

มีส่วนร่วมในการสร้างและส่งเสริมการพัฒนาวิชาการให้แก่บุคลากรพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งศึกษาวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

3.1 ร่วมปฐมนิเทศพยาบาลที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นที่ปรึกษาให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี และ/หรือพยาบาลใหม่ในหน่วยงาน

3.3 มีส่วนช่วยในการจัดทำคู่มือให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 มีส่วนร่วมและเป็นวิทยากรในการจัดอบรมวิชาการ หรือฝึกทักษะการพยาบาลเฉพาะอย่างแก่เจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงาน

3.5 ส่งเสริมและให้บริการวิชาการแก่สถานพยาบาลในระดับต่างๆ

3.6 ระบุประเด็นที่ควรทำวิจัยในหน่วยงาน และ/หรือมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการวิจัยทางการพยาบาล รวมทั้งนำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

4. พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 8

ทำหน้าที่ เป็นผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล

ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในสาขาที่เชี่ยวชาญชั้นสูงมาก ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้ รับผิดชอบหลักคือ การให้การพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ หรือรับผิดชอบโดยตรงแก่บุคคล ครอบครัว โดยสามารถประยุกต์หลักการและแนวคิดใหม่ๆ วิธีการที่ใช้เทคนิควิชาชีพการพยาบาลที่มีความยุ่งยาก มีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของการพยาบาล รวมทั้งพิจารณาแนวคิดและข้อเท็จจริงที่มีประเด็นการพิจารณาหลากหลาย เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีขอบเขตกว้างขวางและต้องศึกษาแนวทางปฏิบัติหรือวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ รวมทั้งมีการสำรวจและวิเคราะห์หาปริมาณความต้องการทางการพยาบาลในสาขาที่รับผิดชอบเป็นประจำเสมอ นอกจากนี้ยังต้องติดตามสถานการณ์ทางการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ หรือสาขาที่รับผิดชอบเพื่อให้ทราบแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงสำหรับใช้ประกอบในการวางแผนงานติดตาม ควบคุมกำกับ และประเมินผลการให้บริการพยาบาลในสาขานั้นๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาเกี่ยวกับการหากลยุทธ์ในการให้การพยาบาลใหม่ๆ ระบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ รวมทั้งยังต้องปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้คำปรึกษาและพัฒนางานวิชาการพยาบาลสาขาที่เชี่ยวชาญหรือรับผิดชอบ ต้องสามารถสอน ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่และเนื้อหาเกี่ยวกับการพยาบาลในสาขานั้นๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานระดับรองลงมาได้ ร่วมหรือทำวิจัยและบริหารจัดการทางการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนวิเคราะห์ วางแผน และเป็นผู้นำการควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือรับผิดชอบ นอกจากนี้ผู้ดำรงตำแหน่งนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ และรายงานเพื่อความเห็นชอบผลงานสาขานั้นๆ ชั้นสุดท้ายต่อผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้และความชำนาญทางคลินิกชั้นสูง ในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยเฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาและความต้องการที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมาก และ/หรือกลุ่มผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤติ โดยใช้ทักษะการประเมินและสังเคราะห์สิ่งที่ได้จากการประเมิน เพื่อนำไปสู่การวางแผนให้การพยาบาลแบบองค์รวม สร้างและ/หรือใช้มาตรฐานในการควบคุมคุณภาพการพยาบาลให้บรรลุเป้าหมาย ประสานความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1.1 ใช้ความรู้ขั้นสูงในศาสตร์ทางการแพทย์ ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และผลงานวิจัยประสานกับความชำนาญทางคลินิก ใช้ทักษะขั้นสูงในการสังเคราะห์เพื่อประเมินภาวะสุขภาพ ให้การวินิจฉัยทางการแพทย์ และให้การพยาบาล จัดการกับปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อนหรือวิกฤติของผู้ป่วย และครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมปัญหาด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณ

1.2 ประสานความร่วมมือกับพยาบาล แพทย์ บุคลากรสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมปรึกษาหารือในการวางแผน ให้การดูแลและประเมินผลการดูแลผู้ป่วย และครอบครัวที่มีปัญหาซับซ้อน หรือวิกฤตอย่างต่อเนื่อง

1.3 กระตุ้น และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบ วางแผนการจำหน่าย (Discharge planning) เฉพาะกลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อนในสาขาที่รับผิดชอบ รวมทั้งปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ในบางครั้ง ติดตาม ควบคุมกำกับให้มีการดำเนินการตามแผนการจำหน่ายผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลและฟื้นฟูสภาพอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมมือกับครอบครัวของผู้ป่วย บุคลากรในทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง พยาบาลชุมชน และแหล่งประโยชน์ในชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

1.4 ตรวจสอบ วิเคราะห์ ผลการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย หรือกระบวนการต่างๆ ที่พัฒนาบริการพยาบาลทั้งหมดในทุกหน่วยงานในสาขาที่รับผิดชอบ เพื่อสรุปเป็นภาพรวมของสาขาและแปลผลให้กับผู้บริหารทางการแพทย์ในระดับสูงได้ทราบสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริง และเพื่อปรับกลยุทธ์ในการดำเนินการ

1.5 ทำงานร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้วยการมีอิสระทางความคิด อย่างมีวิจารณญาณในการวางแผน และตัดสินใจให้บริการในขอบเขตของการพยาบาล รวมถึงมีศักยภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานของตนเอง และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่ตามมา

1.6 จัดการกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของผู้ป่วย และสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น หรือภาวะวิกฤตของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ พยาบาลต้องสามารถป้องกัน ตรวจค้นพบภาวะที่เลวลงของผู้ป่วยได้รวดเร็ว สามารถจัดการกับการเกิดภาวะวิกฤต/ฉุกเฉินของผู้ป่วยได้โดยใช้ระบบการจัดการที่เป็นระบบ ระเบียบ และไม่สามารถมอบให้ผู้อื่นที่มีใช้พยาบาลกระทำแทนได้ เพราะต้องการการตัดสินใจที่ถูกต้อง

1.7 คาดการณ์ปัญหาที่ซับซ้อนจากอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย วางแผนป้องกัน แก้ไขได้อย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์

1.8 ช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วนให้ได้รับความปลอดภัย

1.9 จัดระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย ครอบครัว หรือผู้ดูแลที่บ้าน เพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย และเป็นสื่อกลางในการติดต่อกับแพทย์หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

1.10 เป็นผู้นำในการนำกระบวนการพัฒนาการบริการพยาบาลใหม่ๆ หรือนำแนวคิดและทฤษฎีทางการพยาบาล และ/หรือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการให้บริการพยาบาลในระดับบุคคลและครอบครัว เพื่อพัฒนาการให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น นำแนวคิดเกี่ยวข้อง Self care มาใช้ในกระบวนการส่งเสริมให้ผู้ป่วยกลับบ้านไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

1.11 กำหนดมาตรฐานการบริการในสาขาที่รับผิดชอบ เกณฑ์การจำแนกประเภทผู้ป่วย และแนวทางการให้การพยาบาลโรคที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในสาขาที่เชี่ยวชาญ รับผิดชอบและดำเนินการให้การพยาบาลผู้ป่วยในกรณีที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญระดับสูงเฉพาะทางเกี่ยวกับโรคปัญหาที่ซับซ้อน

1.12 ร่วมมือในการสร้างและใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพ และผลลัพธ์ของการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือที่รับผิดชอบ

1.13 ควบคุมมาตรฐานการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือที่รับผิดชอบ ด้วยกระบวนการที่บ่งบอกว่าเป็นการประกันคุณภาพของการพยาบาลได้ เช่น การกำหนดมาตรฐานการพยาบาล จัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ (Policy & Procedure)

1.14 นิเทศ ติดตาม ช่วยเหลือการปฏิบัติการพยาบาลเป็นประจำทุกวันในสาขาที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของการบริการพยาบาล เพื่อส่งเสริมให้พยาบาล

- จัดระบบสนับสนุนความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล เช่น การประสานกับแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วยในการเปลี่ยนแปลงแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยเมื่อภาวะการเจ็บป่วยเปลี่ยนแปลงไป

- ประเมินสิ่งที่ควรละเว้นหรือเพิ่มเติมจากแผนการรักษาของแพทย์ โดยยึดหลักสวัสดิภาพของผู้ป่วยเป็นเกณฑ์ เช่น พยาบาลอาจจะงดวัดสัญญาณชีพในบางเวลา ถ้าเห็นว่าผู้ป่วยควรจะได้พักผ่อน นอนหลับให้เพียงพอ แต่ผู้ป่วยต้องปลอดภัย เลิกคำสั่งงดอาหารและน้ำเมื่อหมดความจำเป็น ฯลฯ

- กำหนดกลไกการรายงานแพทย์

1.15 เป็นแบบอย่างที่ดีในความเป็นเลิศทางการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ

2. ด้านบริหารจัดการ เป็นผู้นำและแสดงพฤติกรรมของการบริหารจัดการ โดยผสมผสานประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถทางการบริหารการพยาบาล กับความชำนาญทางคลินิก เพื่อให้เกิดการประสานงาน ประสานแหล่งประโยชน์ และเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานบริการในสาขาที่รับผิดชอบมีคุณภาพ รวมทั้งผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

2.1 มีทักษะในการสร้างทีมการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือรับผิดชอบ ให้มีศักยภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวอย่างต่อเนื่องแบบองค์รวม

2.2 เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง เช่น ริเริ่มโครงการต่างๆ ในสาขาที่เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาคุณภาพของการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

2.3 นิเทศ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือรับผิดชอบให้ข้อเสนอแนะกับผู้ปฏิบัติในระดับรองลงไป ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อน หรือที่วิกฤตกับผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการทันที

2.4 พัฒนา ปรับปรุงระบบงาน กลวิธีการให้บริการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือรับผิดชอบให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

2.5 นิเทศและพัฒนางานวิชาการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ แก่บุคลากรทางการพยาบาล และบุคลากรสาธารณสุขอื่นในระดับพื้นที่ที่รับผิดชอบ

2.6 บริหารจัดการและจัดสรรบุคลากรทางการพยาบาลในภาวะขาดแคลนได้เหมาะสม โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการทางการพยาบาลในสาขาที่รับผิดชอบทุกปี

2.7 เสนอแนวทางปรับปรุงระบบการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพในสาขาที่เชี่ยวชาญ หรือรับผิดชอบ ให้กับผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงาน

2.8 ร่วมปรึกษาหารือ และ/หรือประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ ต่อผู้บริหารทางการพยาบาล

2.9 มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ

2.10 มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรวิชาชีพ

3. ด้านการให้ความรู้ วางแผนและดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่บุคลากรทางการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือรับผิดชอบ ผู้ให้บริการตามปัญหาและความต้องการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในการจัดโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาประสิทธิภาพในการสอนผู้ป่วย และครอบครัว รวมทั้งให้ความร่วมมือในการสอนนักศึกษาในหลักสูตรต่างๆ เป็นพี่เลี้ยงให้แก่พยาบาลและนักศึกษาพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ

3.1 สอนเทคนิค วิธีการพยาบาล หรือการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีขั้นสูงต่างๆ ที่ใช้กับผู้ป่วย ในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญแก่บุคลากรทางการพยาบาลเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มย่อย

3.2 นำเทคนิคและวิธีการสอนใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการสอนผู้ป่วย ครอบครัว และเจ้าหน้าที่พยาบาลให้ได้ผลบรรลุเป้าหมาย

3.3 ให้การปรึกษา แนะนำในการจัดโครงการฝึกอบรมหรือฝึกทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรทางการพยาบาลในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญ ให้สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน กลุ่มงาน และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3.4 กำหนดระบบในการจัดปฐมนิเทศแก่พยาบาลที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และของสถาบัน

3.5 เป็นที่เลี้ยงให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลในสาขาที่รับผิดชอบ และเป็นที่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่ที่จบใหม่ ในการพัฒนาความรู้และสามารถในการดูแลผู้ป่วย ในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญหรือที่รับผิดชอบ

3.6 สอนและเป็นที่เลี้ยงให้แก่นักศึกษาพยาบาลทุกระดับ โดยเฉพาะระดับปริญญาโท ในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญ

4. ด้านการเป็นที่ปรึกษา เป็นแหล่งประโยชน์ด้านการเป็นที่ปรึกษาแก่พยาบาล บุคลากร ทีมสุขภาพอื่นๆ และผู้ใช้บริการ โดยใช้ความชำนาญทางคลินิกในการร่วมมือแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการสุขภาพ โดยเฉพาะเป็นที่ปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลในการพัฒนาตนเองเชิงวิชาชีพ

4.1 เป็นที่ปรึกษา และเป็นแหล่งประโยชน์แก่ผู้ป่วยและครอบครัว ในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญ

4.2 เป็นที่ปรึกษา และเป็นประโยชน์แก่พยาบาล เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว ในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญ

4.3 เป็นผู้นำในการวางแผน และดำเนินการประชุมปรึกษารื้อ หรือตรวจเยี่ยมผู้ป่วยกับพยาบาล และบุคลากรทีมสุขภาพ

5. ด้านการวิจัย ตระหนักถึงความจำเป็นในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ติดตามงานวิจัยในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญหรือรับผิดชอบ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของวิเคราะห์ เผยแพร่และประยุกต์ผลการวิจัยเพื่อใช้ปรับปรุงการปฏิบัติพยาบาล

5.1 ติดตามงานวิจัยใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลในสาขาที่เกี่ยวข้องชาญหรือรับผิดชอบ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

5.2 วิเคราะห์งานวิจัยและเผยแพร่ผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ โดยการประยุกต์ใช้ในการพยาบาลในสาขาที่เกี่ยวข้อง

5.3 ทำการวิจัยหรือร่วมวิจัยทางการพยาบาล เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการพยาบาล หรือร่วมวิจัยกับบุคลากรในศาสตร์สาขาอื่น

สรุปจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่องค์การพยาบาลได้กำหนดไว้จะเห็นได้ว่า มีบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบตามขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาล และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งบริหารที่ได้รับมอบหมาย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวเป็นหน้าที่ที่พยาบาลวิชาชีพทุกคนต้องปฏิบัติ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาในบทบาทที่นอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ นั่นคือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2.1 ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Katz และ Kahn (1978: 339) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดเป็นทางการของสมาชิกในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและมีมิตรจิตต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐบาล ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพียงจำนวนน้อยเท่านั้น ในขณะที่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Organ (1988 cited in Organ and Bateman, 1991: 275) ให้ ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่องค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้ และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัล หรือค่าตอบแทน แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ

Schnake (1991 cited in Spector, 1996: 257) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมนอกเหนืองานที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมตรงต่อเวลา ช่วยเหลือผู้อื่น อาสาสมัครทำงานโดยมิได้ร้องขอ ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน และไม่ทำเวลาให้สูญเปล่าในเวลางาน

Greenberg และ Baron (1993: 185) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นการกระทำของพนักงานที่ช่วยให้หน้าที่ขององค์กร เป็นไปด้วยความราบรื่น แต่เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

Johns (1996: 149) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดเป็นทางการในการพรรณาลักษณะงาน และเป็นพฤติกรรม ที่สมาชิกสมัครใจหรืออาสาสมัครขึ้นมาเอง ไม่มีใครออกคำสั่งหรือแนะนำแต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล โดยพฤติกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทนตามระบบประเมินผลขององค์กร

Newstrom และ Davis (1997: 265) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาเองของพนักงานที่มีลักษณะนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น

George และ Jones (1999: 93) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดแต่ช่วยให้องค์กรอยู่รอด และประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ให้คำแนะนำในการพัฒนาทักษะและความสามารถแก่เพื่อนร่วมงาน มีไมตรีจิตในกลุ่มผู้ร่วมงานในองค์กร

McShane และ Von Glinow (2000: 39) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็นมีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อการรบกวน รู้จักให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหา

Robbins (2001: 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์กรมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตและพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาท จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สมัครใจปฏิบัติขึ้นมาเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือ

บทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ในแบบพรรณนางาน และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิผล

การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิผลได้ องค์กรนั้นจะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพเข้ามาร่วมงาน ถ้าพิจารณาในแง่พฤติกรรมของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กร และมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น Katz (1964 cited in Bolon, 1997: 222) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. บุคคลจะต้องเข้ามาทำงานและคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. บุคคลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. บุคคลจะต้องมีกิจกรรมนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) และคิดค้นกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้

พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้

พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้ Katz ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In – role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนในการพรรณนางาน (Job description) ซึ่งตรงกับพฤติกรรม 2 รูปแบบแรก

2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra – role behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเองโดยองค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งตรงกับพฤติกรรมรูปแบบที่ 3

ทั้งนี้ Katz กล่าวว่าพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ขององค์กร และประสิทธิผลองค์กร ดังนั้นถ้าพนักงานภายในองค์กรปฏิบัติงานเฉพาะบทบาทในหน้าที่เพียงอย่างเดียว องค์กรนั้นจะสู่ภาวะตกต่ำได้ง่ายและเป็นระบบสังคมที่เปราะบางทุกๆ องค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ การมีไมตรีจิต ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

Katz ได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. เป็นการกระทำของพนักงานที่ปกป้ององค์กร และรักษาทรัพย์สินขององค์กร
2. ให้คำแนะนำในการปรับปรุงองค์กร
3. มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง
4. สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ราบรื่น
5. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) ได้เรียกอย่างเป็นทางการว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร" (Organization Citizenship Behaviors) โดย Organ (1988 cited in Bolon 1997: 223)

2.2 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

แนวคิดเรื่อง "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร" เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการต่างประเทศเพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยพิจารณากันว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมพนักงานที่มีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรได้ นักวิชาการด้านองค์กรได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ดังต่อไปนี้

Smith, Organ และ Near (1983) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้จำแนกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่องค์กร เช่น ปฏิบัติงานแทนผู้ร่วมงานที่ไม่สามารถทำงาน สมัคใจช่วยเหลืองานโดยที่ไม่ได้ร้องขอ ช่วยปฐมนิเทศพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ ช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
2. การยินยอมปฏิบัติตาม (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำนึกในหน้าที่ เช่น การตรงต่อเวลา ไม่ทำเวลาให้สูญเปล่าในเวลางาน เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เอาใจใส่ต่องาน สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร

Williams (1988 cited in Bolon, 1997: 224) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และได้แบ่งรูปแบบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individual – OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน หรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational citizenship Behavior Direct Toward Organization – OCBO) เป็น พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

Organ (1991) ได้เสนอแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ว่าเป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบรางวัลที่องค์กรกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะด้วยกัน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกระดับชั้นในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือผู้ร่วมงานกรณีที่ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หรืองานล้นมือ ตลอดจนให้คำแนะนำการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้แก่พนักงานใหม่

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคลอื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ สมาชิกจะให้ความสนใจเอาใจใส่ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งมีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นของบุคคลต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในบางครั้งพนักงานมีสิทธิที่จะแสดงความไม่พึงพอใจ หรือคับแค้นใจออกมาเมื่อเหตุการณ์นั้นทำให้เกิดความลำบากต่อเขา พฤติกรรมที่แสดง

ให้เห็นถึงการมีความอดทนอดกลั้น เช่น การที่บุคคลอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแม้จะไม่พอใจก็ตาม หลีกเลี่ยงการบ่น รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการร้องเรียนต่อผู้บริหารในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ

4. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่มีความรับผิดชอบ และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ไปภายในองค์การ เพื่อที่จะช่วยเหลือและปรับปรุงองค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายถึงประเด็นต่างๆ การติดตามข่าวสารภายในองค์การ รักษาความลับขององค์การ เสนอความคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับองค์การ

5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์การทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติขององค์การ ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลางานปกติ ไม่ทำเวลาให้สูญเปล่า ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ไปใช้ในกิจกรรมส่วนตัว

Podsakoff และ Mackenzie (1994) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกล่าวว่า “พฤติกรรม” เป็นเหตุผลหนึ่งของผู้บริหารที่เห็นคุณค่าของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ จากการศึกษาร่วมกันของ Podsakoff และ Mackenzie ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ

1. ให้ความช่วยเหลือ (Helping) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในงาน ให้คำแนะนำหรือฝึกงานแก่พนักงานใหม่ เข้าใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่ง พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

2. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่เอาใจใส่ในงานขององค์การ สร้างชื่อเสียงให้กับองค์การ ให้การสนับสนุน ให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงาน สนใจเข้าร่วมประชุม

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่ไม่บ่น หรือร้องเรียนในเรื่องที่ไม่สำคัญ มองข้ามข้อบกพร่องของเพื่อนร่วมงาน ค้นหาข้อดีของเพื่อนร่วมงาน ไม่คอยจับผิดเพื่อนร่วมงาน

Moorman และ Blakely (1995 cited in Moorman, Blakely และ Niehoff, 1998: 353) ได้ดัดแปลงรูปแบบการประเมินพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 4 มิติ ด้วยกันคือ

1. การให้ความช่วยเหลือระหว่างบุคคลกับบุคคล (Individual helping) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ซึ่งแสดงพฤติกรรมมากกว่าความต้องการความช่วยเหลือ

2. การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual initiative) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน เพื่อเสนอแนะปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทั้งส่วนบุคคลและทีมปฏิบัติงาน

3. การทำงานที่มีระบบของบุคคล (Personal industry) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ และนอกเหนืองานในหน้าที่

4. มีความซื่อสัตย์และสร้างชื่อเสียง (Loyal boosterism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ช่วยส่งเสริมและสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์การสู่สังคมภายนอก

Farh, Earley และ Lin (1997) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกของ องค์การในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาธารณรัฐไต้หวัน โดยได้วิเคราะห์องค์ประกอบของแบบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การในวัฒนธรรมของจีน (Chinese organizational citizenship behavior scale) มีทั้งหมด 5 ตัวประกอบด้วยกันคือ

1. การคงเอกลักษณ์ขององค์การ (Identification with the company) ประกอบด้วย พฤติกรรมที่ช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์การ สนใจและเอาใจใส่ที่จะแจ้งข่าวหรือเรื่องราวที่ดีขององค์การสู่สังคมภายนอก และช่วยอธิบายในสิ่งที่บุคคลภายนอกไม่เข้าใจในองค์การให้กระจ่าง ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานภายในองค์การ และสนใจเข้าร่วมประชุม

2. ช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน (Altruism toward colleagues) ประกอบด้วย ช่วยเหลือพนักงานใหม่ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ปัญหา ช่วยเหลืองานที่มอบหมายของเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องการ ให้ความร่วมมือและติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่ยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดขององค์การแม้ว่าจะไม่มีใครเฝ้าดู หรือบันทึก

พฤติกรรม ขยันขันแข็งในการทำงาน และทำงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เอาใจใส่ในงานที่ทำ ทำใหม่ ๆ ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพงาน มาถึงที่ทำงานแต่เช้าและเริ่มทำงานในทันที

4. ความกลมกลืนกันระหว่างบุคคลกับบุคคล (Interpersonal harmony) หมายถึง พฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงการแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลอื่น ไม่ใช้อำนาจในตำแหน่ง เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ต่อตนเอง มีความน่าเชื่อถือ หลีกเลี่ยงการตำหนิ ตีเตียน และหลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่รุนแรง ไม่พูดถึงความบกพร่องของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาลับหลัง

5. การปกป้องทรัพยากรขององค์กร (Protecting company resources) หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ทำธุรกิจส่วนตัวในเวลางาน เช่น ค้าขายในที่ทำงาน การซื้อสินค้า และไปร้านตัดผม ไม่ใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำธุรกิจส่วนตัว เช่น โทรศัพท์ ถ่ายเอกสาร ใช้คอมพิวเตอร์ และรถยนต์ และไม่แสดงพฤติกรรมแก่งแย่งเพื่อขอลาหยุด

McShane และ Von Glinow (2000: 39) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรว่า ในอดีต 50 ปีที่ผ่านมา นักวิชาการด้านบริหารมักจะคุ้นเคยกับสิ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ คือในเรื่องของความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานเพียงเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันความสำเร็จขององค์กรยังขึ้นอยู่กับความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational citizenship) ด้วยเหมือนกัน ซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในขอบเขตของการทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด ประกอบด้วยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว มีเมตตา รู้จักให้อภัย ลดปัญหาความยุ่งยากภายในองค์กร ให้ความร่วมมือกับองค์กร ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ช่วยแก้ปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน ให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น การที่บุคคลจะแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (good organizational citizen) นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. เมื่อพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่องค์กรปฏิบัติต่อเขา ซึ่งองค์กรต้องสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการกำหนดความยุติธรรมในสถานที่ทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม พนักงานจะมีความรู้สึกอยากทำงานที่มากกว่าบทบาทหน้าที่ เมื่อองค์กรมีการกระจายผลตอบแทนอย่างยุติธรรมและกระบวนการแก้ปัญหาที่เหมาะสม

2. เมื่อพนักงานมีความยึดถือในคุณค่าของงานที่สูง มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคม (Sense of social responsibility) ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลจะระทำการที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้อื่น คำนึงถึงพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น มีแรงจูงใจในการช่วยเหลือ แม้ว่า

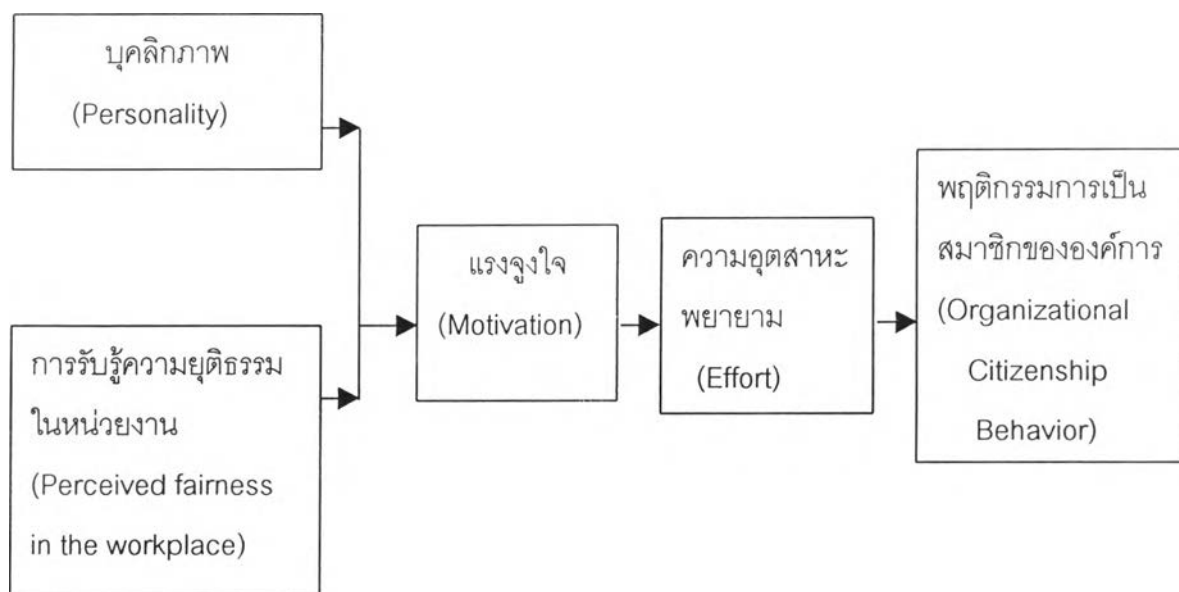
จะไม่ได้ผลตอบแทน หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่อาจก้าวก่าย หรือขัดขวางเป้าประสงค์ของผู้อื่น รู้จักเรียนรู้คุณค่าของสังคมตลอดเวลา

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของนักวิชาการทั้งหลาย พบว่าแนวคิดของ Organ (1991) เป็นแนวคิดที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะด้วยกันคือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ที่มีความครอบคลุม และเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Organ (1991) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากการศึกษาในระยะที่ผ่านมาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ Organ (1991) กล่าวว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การทั้ง 5 ลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนมากกว่าผลงานเฉพาะบุคคล และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เกิดจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นตลอดเวลาและก่อให้เกิดความอุตสาหะพยายามให้เกิดความสำเร็จเช่นเดียวกับ ทศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และจากการศึกษาของ Organ และ Konovsky (1989); Farh, Podsakoff และ Organ (1990) พบว่าปัจจัยในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยเช่นกัน

Organ และ Bateman (1991) ได้เสนอรูปแบบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ที่แสดงดังภาพ



แผนภูมิที่ 1 : แสดงรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

แหล่งที่มา : Organ, D.W. and Bateman, T.S. (1991). *Organizational behavior*, Boston: R.R. Donnelley & Sons.p.277.

จากแผนภูมิจะเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรตามแนวคิดของ Organ และ Bateman (1991) จะเกิดขึ้นได้จาก บุคลิกภาพของบุคคลและการที่บุคคลรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีและแรงจูงใจให้บุคคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

Van Dyne, Graham และ Dienesch (1994) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วย 5 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การเชื่อฟัง (Obedience)
2. ความซื่อสัตย์ (Loyalty)
3. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Participation)
4. การมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทน (Advocacy Participation)
5. การมีส่วนร่วมในบทบาทหน้าที่ (Function Participation)

แล้วทำการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 3 ตัวประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) ประกอบด้วย

1.1 การมีทัศนคติในงานเชิงบวก (Positive job attitudes) คือ การที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลทำให้เต็มใจที่จะร่วมมือและให้ความช่วยเหลือในระบบขององค์การ ซึ่งเป็นการนำไปสู่การแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

1.2 การมีทัศนคติในด้านลบต่อองค์การ (Cynicism) คือการที่บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การเกิดความไม่ไว้วางใจ ขาดแรงจูงใจ ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การน้อยลง

2. ปัจจัยการรับรู้ในสถานการณ์ (Perceived situational factor) ประกอบด้วย

2.1 เห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน (Workplace values) การที่บุคคลมีการให้การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน เห็นคุณค่าในข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากข้อโต้แย้ง ข้อตกลงเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพ การสร้างสิ่งใหม่ๆ การให้ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วม ซึ่งถ้าพนักงานเห็นคุณค่าขององค์การแล้วจะทำให้เกิดผลงานหรือบริการที่มีคุณภาพนั้น แสดงให้เห็นว่าถ้าสมาชิกรับรู้ว่าสังคมหรือที่ทำงานมีคุณค่า ซึ่งเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2.2 คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึง ขอบเขตของโครงสร้างของงานที่กำหนดไว้ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) และให้อิสระในการทำงาน (Autonomy) ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกต่องานหรือภาระหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จ พนักงานสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง และเพิ่มขีดความสามารถเพื่อให้บรรลุความสำเร็จด้วยตนเอง การควบคุมด้วยตนเองเป็นสิ่งที่พนักงานมีความเชื่อว่าเขามีความสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ได้โดยตรง การที่พนักงานรับรู้ว่าการควบคุมด้วยตนเองจะเป็นการเพิ่มความยึดมั่นผูกพันกับองค์การมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจในทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงาน และการลดการควบคุมที่เหมาะสม มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่ง (Positional factors) ประกอบด้วย

3.1 ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ (Organizational tenure)

การที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ เป็นระยะเวลาสั้น และมีความสัมพันธ์กับองค์กรอย่างเหนียวแน่น พนักงานจะเพิ่มความไว้วางใจในองค์กร และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานจะมีความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออกในทางบวกต่อองค์กร

3.2 ระดับตำแหน่ง (Hierarchical job level)

ในการศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ พบว่ามีความสัมพันธ์กับสถานะตำแหน่งทางเศรษฐกิจสังคม เพราะว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง จะทำให้เกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นในงาน ในพนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่ต่ำ และพบว่าระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

Organ และ Ryan (1995) ได้ทำการศึกษา ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติ และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร รูปแบบวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาแบบ Meta – analytic เก็บข้อมูลจากงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร Journal of Applied Psychology, Academy of Management Journal, Personnel Psychology และ Organizational Behavior Human Decision Processes ตั้งแต่ปี 1983 – 1994 ภายใต้กรอบแนวคิดที่มีการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรในการทำงาน ในขอบเขตของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน Organ และ Ryan ให้ทรรศนะว่าถ้าปัจจัยด้านทัศนคติในงาน หรือหมายถึงความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร มากกว่าการปฏิบัติงานในบทบาท (In-role performance) แล้วถือว่าเป็นเรื่องใหม่ที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการวางแผนที่จะติดตาม คงไว้และการปรับปรุงทัศนคติต่องาน

Organ และ Ryan (1995) ได้รวบรวมเอกสารงานวิจัย ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรมีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร ทุกงานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมดและ 80% ของงานวิจัยใช้ ตัวแปรความพึงพอใจในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceived of fairness) ส่วนใหญ่จะแยกองค์ประกอบที่ศึกษาออกเป็น ความยุติธรรมด้านการกระจาย (distributive justice), ความยุติธรรมด้านกระบวนการ(procedural Justice) และความยุติธรรมด้านกรมีปฏิสัมพันธ์ต่อ

กัน (Interactional justice) ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของงานวิจัยที่ศึกษามาแล้ว พบว่ามีความสัมพันธ์กันทุกงานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมด

3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ (Organization commitment) พบว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

4. การสนับสนุนจากผู้นำ (Leader supportiveness) พบว่ามีการใช้ทำการศึกษาย่างกว้างขวาง

5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ 5 ปัจจัยบุคลิกภาพ (Big five personality factors)

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) มีผู้นำมาศึกษาหาความสัมพันธ์กันน้อย แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

7. เพศ (Gender) พบว่ามีผู้นำมาศึกษาน้อยเหมือนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบความแตกต่างของความสัมพันธระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

8. กระบวนการ (Procedure) พบว่ากระบวนการหรือวิธีการในการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า การประเมินพฤติกรรม ระหว่างให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (Self-rating) หรือให้ผู้อื่นประเมิน (Other-rating) ซึ่งหมายถึงผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน มีค่าแตกต่างกันน้อยมาก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความยุติธรรมในองค์การ มาศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เพราะจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ Organ (1991) ได้ให้ความสำคัญกับตัวแปรดังกล่าว และจากการศึกษาในต่างประเทศ พบว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และพบว่าในองค์การพยาบาลในประเทศไทยยังไม่พบการศึกษาในเรื่องนี้



3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ความพึงพอใจในงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นในเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จะพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจจากกลุ่มนักวิจัยมาก ดังจะเห็นได้จากการที่มีผู้นำตัวแปรนี้ มาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่างๆ กัน ทั้งในลักษณะของกลุ่มตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพราะความพึงพอใจของคนในองค์การเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การได้ ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกขึ้นชอบต่องาน และเป็นทัศนคติทางบวกที่บุคลากรมีต่องานที่เกิดจากการรับรู้ และการประเมินตนเอง (Locke, 1976) และยังเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติการพยาบาล ถ้าพยาบาลมีความรู้สึกพึงพอใจในงานย่อมสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อผู้รับบริการ (Larson, Lee, Brow และ Shorr, 1991) นอกจากนี้ Sullivan และ Decker (1992) ยังกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรการพยาบาลมีความสำคัญต่อการบริการสุขภาพในสถานบริการพยาบาล เนื่องจากการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน มีผลให้บุคคลทำงานได้เต็มศักยภาพ และนำไปสู่คุณภาพได้สูง ทั้งยังทำให้บุคลากรอยู่ในงานได้ยาวนานด้วย และ Robbin (2001: 80) กล่าวถึง ผลของความพึงพอใจในงานต่อการปฏิบัติของพนักงานว่าความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดผลผลิตสูง (Productivity) แล้วส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior) ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในงาน จึงเป็นหัวใจสำคัญด้านการบริหารงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างสมำครใจ และมีประสิทธิภาพ

ในการเสนอผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความพึงพอใจในงาน จะได้เสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความหมาย แนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ

3.1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ไว้ในทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

Strauss และ Sayless (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะ

รู้สึกพอใจในงานที่ทำนั้น เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

Locke (1976: 1300) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกที่ชื่นชอบ หรือทัศนคติทางบวกที่เป็นผลจากการประเมินงานของตนเองและประสบการณ์ในการทำงาน

Grunebery (1979: 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลที่มีต่องาน

McCormick และ Ilgen (1980: 303) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติที่บุคคลในองค์กรยึดถือ ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้เกิดการตอบสนองต่องาน

Muchinsky (1983: 319) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นการตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นขอบเขตของความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่คนได้รับจากงาน

Greenberg และ Baron (1993: 162) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นการรับรู้ผลกระทบความรู้สึก และการตอบสนองต่อการประเมินเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน

Johns (1996: 137) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการรวบรวมทัศนคติต่างๆ ที่พนักงานมีต่อการทำงานของเขา

George และ Johns (1996: 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการรวบรวมความรู้สึก และความเชื่อถือที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการบริหารในการเพิ่มศักยภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร และช่วยให้พนักงานมีสุขภาวะที่ดี (well - being)

Newstrom และ Davis (1997: 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก หรืออารมณ์ชื่นชอบ หรือไม่ชื่นชอบของพนักงานที่มีความเห็นต่องาน

Spector (2000: 197) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่หลากหลายที่บุคคลมีต่องานในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน

นาคล เชนะโยธิน (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ หรือชอบในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143)) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2536: 434) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน ซึ่งเมื่อพูดถึงคนมีความพึงพอใจในงานสูงนั้นก็มักหมายความว่าคนชอบ และให้คุณค่าต่องานของตนเองสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตน

จากการที่มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่บุคคลมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ที่ตนปฏิบัติอยู่ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

งานขององค์การจะประสบความสำเร็จได้ นอกเหนือจากการที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ในบทบาทของตน และมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำด้วย ความพึงพอใจในงานของ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะมีผลกระทบต่อการทำงานในองค์การเป็นอย่างมาก Lowler และ Porter (cited Organ, 1991: 98) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในงานเป็นจุดเน้นที่สำคัญสำหรับองค์การ หรือหน่วยงานที่ปรารถนาจะลดการขาดงาน และการลาออกจากงานของผู้ปฏิบัติงานลง จากทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่เรียกว่า A path – Goal Theory of Motivation เชื่อว่า คนจะยอมรับการจูงใจให้ทำสิ่งซึ่งเขารู้สึกว่ามีความเป็นไปได้สูงที่จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่มีคุณค่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานพูดว่า เขาพอใจในงานที่ทำ นั้นหมายความว่า ความต้องการของเขา ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว อันเนื่องมาจากงานที่เขาทำ ทฤษฎีนี้ช่วยคาดคะเนได้ว่าความพึงพอใจจะทำให้การขาดงานและการลาออกจากงานน้อยลงเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีความพึงพอใจจะยอมรับการจูงใจให้ทำงาน ซึ่งเป็นงานที่ความต้องการอันสำคัญของเขาได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจ

2. ความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือกันมากกว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุที่ทำให้คนปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม มีเหตุผลทางทฤษฎีจำนวนน้อยที่สนับสนุนความเชื่อดังกล่าว ซึ่ง Vroom ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจที่เรียกว่า A path – Goal Theory of Motivation ซึ่งให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบมาจากจำนวนหรือปริมาณของผลตอบแทนที่คนได้รับจากงานของเขา และระดับการปฏิบัติงานได้รับผลกระทบจากหลักเกณฑ์ของการได้มาซึ่งผลตอบแทน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน จนถึงระดับที่เห็นว่างานนั้นสามารถตอบสนองสิ่งที่เขาปรารถนาได้ และบุคคลจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จนกว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ นั้นนำไปสู่การบรรลุสิ่งที่เขาปรารถนา

3.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานนั้นพัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจ (Theory of Motivation) โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจเป็นเครื่องมือในการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งทฤษฎีที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดีก็คือ

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy Needs)

Maslow (1954 cited in Maslow; 1987: 15 – 22) เป็นนักจิตวิทยา ผู้ให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการบางอย่างและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งองค์การอาจตอบสนองได้โดยให้สวัสดิการต่างๆ แก่พนักงาน อาทิเช่น การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน การจัดที่พักอยู่อาศัย การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความมั่นคงปลอดภัย จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ปลอดภัยจากความกลัว วิตกกังวล ความยุ่งยาก และความมั่นคงจากการทำงาน องค์การอาจตอบสนองได้ด้วยการกำหนดสัญญาจ้างที่เหมาะสม หรือการประกันการว่างงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Need)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ได้รับทำให้พอใจอย่างเหมาะสมแล้ว บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์การ และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตร และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น มีโอกาสเกี่ยวข้อง และร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ ให้อำนาจในการตัดสินใจพอสมควร มีการยกย่อง ชมเชย สร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

4. ความต้องการเกียรติยศและการมีคุณค่า (Esteem Need) เป็น

ความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง หรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น การมีอำนาจ ความสำเร็จ ความชำนาญในงานและความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Need) เป็น

ความต้องการที่บุคคลปรารถนาจะพบเห็นความสำเร็จในชีวิตของตนด้วยความรู้ ความสามารถ และความทุ่มเทของตนเอง ซึ่งองค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ทำให้เขาสามารถมีโอกาสประสบความสำเร็จในงาน และเป้าหมายของเขาจึงจะช่วยพัฒนาศักยภาพในตัวเขามากขึ้น

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้นจะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับชั้น

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two factor Theory)

เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ที่พัฒนามาจากแนวคิดในเรื่องของความ ต้องการของ Maslow (1954) โดย Herzberg (1959) เป็นผู้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นผลสรุปจากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จากธุรกิจและอุตสาหกรรม 11 แห่งทั่วเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา โดยใช้วิธีให้ประชากรในการวิจัยพิจารณาเหตุการณ์ กล่าวคือ ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์คำถามของผู้สัมภาษณ์เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบ คิดถึงเวลาที่เขามีความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน หรืองานที่เขาได้เคยทำมาแล้ว โดยให้ผู้ตอบระบุองค์ประกอบ หรือสาเหตุที่ทำให้เขามีความพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจนั้นมักเกิดจากตัวงานที่ทำ ซึ่ง

Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ส่วนปัจจัยที่พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจนั้น มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่นำเสนอโดยสรุปมาจาก Herzberg, Maussner และ Synderman (1959)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่สำคัญคืองานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกค้า การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูด หรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

3. ลักษณะของงาน (Work it self) ความพึงพอใจในงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วยถือว่างานและหน้าที่ตามตำแหน่งของตนเองเป็นงานที่น่าสนใจ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะมีความรับผิดชอบ ถ้าได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบแล้ว การควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เป็นการทำงานที่บุคคลสามารถจะก้าวหน้าต่อไปในองค์กร เปลี่ยนสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากคนเรามีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าความต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นได้ ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงองค์ประกอบของการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ที่แสดงให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2. การนิเทศงาน (Supervision - technical) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตซึ่งเป็นการทำงานอิสระ รวมไปถึงความสามารถในการนิเทศ ความยุติธรรม และความเต็มใจหรือยินดีของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงาน

3. เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน ที่มีความเพียงพอ และได้รับเงินเดือน ค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นตามความคาดหวัง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal relation) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

5. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการทำงาน มีความเหมาะสมในเรื่องของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

6. ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

7. สถานภาพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบหรือลักษณะที่เป็นผลมาจากตำแหน่งงาน และเป็นสถานภาพของบุคคลในสายตาผู้อื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่มีความมั่นคง ทั้งในตำแหน่งหน้าที่และความมั่นคงขององค์การ

จากแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg สรุปได้ว่าองค์การใดๆ ก็ตามอาจจะมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และให้ความมั่นคงในการทำงาน แต่ยังมี การจูงใจที่ต่ำ สภาพแวดล้อมทางวัตถุไม่มีความสำคัญในการจูงใจพนักงานเท่ากับสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ดังนั้น ถ้าผู้บริหารต้องการงานที่มีคุณภาพแล้ว ผู้บริหารควรจัดให้มีทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่เหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางหรือในการจูงใจบุคลากรในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีสร้างแรงจูงใจแบบกระบวนการ (Process perspectives on motivation) ซึ่ง Vroom (1964) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy

Theory) โดยมีสาระสำคัญว่า การจูงใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ
 1) ผู้กระทำมีความต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด และ 2) เขาคิดว่าจะพิชิตสิ่งนั้นได้อย่างไร

Vroom ประยุกต์ทฤษฎีนี้มาใช้ในวงการจิตวิทยาอุตสาหกรรม โดยใช้ทำนาย การตัดสินใจเลือกอาชีพ ความพึงพอใจในงาน และการทำงานให้มีประสิทธิภาพ Vroom ได้แบ่ง ทฤษฎีออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. รูปแบบคุณค่าที่คาดหวัง (Valence model) ใช้ในการทำนายคุณค่า ที่คาดหวัง ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่ง Vroom นำมาใช้ทำนาย ความพึงพอใจในงานและการเลือกอาชีพ
2. รูปแบบผลของการทำงาน (Performance model) ใช้ในการทำนาย พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในงาน ตามแนวทฤษฎีความคาด หวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) โดยเลือกใช้รูปแบบที่ 1 เพื่อทำนายความพึงพอใจ ในงาน จึงขอเสนอแนวคิดของทฤษฎีในรูปแบบคุณค่าความคาดหวัง (Valence model) ดังนี้

แนวคิดของคุณค่าที่คาดหวัง (The concept of valence) Vroom (1964: 15) กล่าวว่าโดยทั่วไปเมื่อบุคคลต้องทำการตัดสินใจเลือก เขาจะต้องประเมินความรู้สึกของตนเองที่มี ต่อสิ่งที่ให้เลือกนั้น ความรู้สึกอาจเป็น ชอบ ไม่ชอบ หรือไม่มีความรู้สึกใดๆ ต่อสิ่งที่ให้เลือกนั้นเลย การชอบสิ่งใดมากกว่ากันขึ้นอยู่กับความมากน้อยของความต้องการของบุคคล หรือการเห็นคุณค่า ของสิ่งเหล่านั้น

เมื่อบุคคลตัดสินใจเลือกสิ่งใดย่อมหมายถึง สิ่งนั้นมีคุณค่ามากกว่าสิ่งอื่น และมีคุณค่าที่คาดหวังในทิศทางบวกสำหรับเขา สิ่งใดที่เขาไม่เลือก หรือต้องการหลีกเลี่ยงมากกว่าเข้า ใกล้เคียง สิ่งนั้นย่อมมีคุณค่าที่คาดหวังเป็นลบสำหรับเขา คุณค่าที่คาดหวังของสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงมีความ หมายในเชิงแนวคิดนี้ว่าเป็นความมากน้อยของความรู้สึกซึ่งอาจมีทิศทางบวก หรือลบต่อสิ่งนั้น

ความต้องการหรือไม่ต้องการสิ่งใดของบุคคล ไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่แท้จริง ของสิ่งนั้นแต่ขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวังว่าจะได้รับจากสิ่งอื่นๆ ที่เกิดตามมาเป็นผล ภายหลังของสิ่งนั้นๆ เช่น บุคคลต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม เพราะเขามีความเชื่อว่าจะช่วย ให้เขาเป็นที่รู้จักหรือได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งการเป็นที่รู้จักหรือได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นผลภายหลังที่เกิดตามมาจากการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม

3.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

มีการศึกษาได้มากมายถึงปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในงานดังนี้

จากการศึกษาของ Vroom (1964: 105) พบว่ามีมิติหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 6 ด้าน ได้แก่

1. การนิเทศงาน (Supervision)
2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group)
3. ลักษณะงาน (Job content)
4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary and wages)
5. โอกาสก้าวหน้า (Promotional opportunities)
6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of work)

ซึ่งมีรายละเอียดที่นำเสนอโดยสรุปได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้ (Vroom, 1964: 105-158)

1. การนิเทศงาน (Supervision)

จากการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่พบว่าการบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อทัศนคติต่องานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น จากการศึกษานี้ของ Putnam (1930, cited in Vroom, 1964) ได้อภิปรายผลของการศึกษา ฮาวันท์ทอร์น ซึ่งศึกษากับคนงานบริษัทเวสเทิร์น อีเลคทริก พบว่า การบังคับบัญชาหรือนิเทศงาน เป็นตัวกำหนดทัศนคติต่องาน และประสิทธิผลของงานที่สำคัญที่สุดมากกว่าปัจจัยอื่นๆ Herzberg, Mausner, Peterson และ Capwell (1957, cited in Vroom, 1964) ได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา 15 ครั้ง ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า การนิเทศงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน การจัดการ สภาพแวดล้อมของงาน โอกาสก้าวหน้า และค่าจ้าง และสำหรับการนิเทศงานนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับที่ 4

ในการอภิปรายถึงผลของการนิเทศงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานจำเป็นที่จะต้องจำแนกความแตกต่างของการนิเทศงาน ซึ่งจากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาไว้ พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันคือ บุคลิกภาพของผู้นิเทศงาน และพฤติกรรมการทำงานหรือการบริหารงานของผู้นิเทศงาน บุคลิกภาพนั้นเป็นสิ่งที่มองเห็นได้จากพฤติกรรม โดยเฉพาะความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบ ความชอบชม วางอำนาจ เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมในการทำงานสามารถสังเกตและรับรู้ได้จากการบอกเล่าของผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อพฤติกรรมนั้นสามารถรับรู้ได้โดยผู้ใต้บังคับบัญชา โดยปกติพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในสภาพการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน และมีเหตุผลพอที่จะ

สนับสนุนว่า พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชานั้นเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีกว่า บุคลิกภาพ (Vroom, 1964) และสิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ ก็คือ ผู้มีเทศงาน หรือผู้บังคับบัญชา จะเป็นเครื่องมือในการนำผู้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจได้อย่างไร

2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group)

การมีผู้ร่วมงานที่เป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ สกล วรรณพงษ์ (2526) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานของครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน และพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งใกล้เคียงกับที่ Savery (1989) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล และพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 4 จาก 12 อันดับ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล และสุกัญญา แสงมุกข์ (2529) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่าเป็นไปในทิศทางบวก และการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่งสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 46.25 กลุ่มผู้ร่วมงานเปรียบได้กับการสนับสนุนทางสังคมของบุคคล และการมีปฏิสัมพันธ์ในระหว่างการทำงาน ก็คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม กลุ่มนี้จะเห็นคุณค่าที่คาดหวังเมื่อการเป็นสมาชิกกลุ่มนั้นนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนที่มีคุณค่าที่คาดหวังทางบวกเช่นกัน การมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จะทำให้กลุ่มมีคุณค่าที่คาดหวังมาก และถ้าบุคคลมีโอกาสนี้จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงานมาก เขาก็จะมีความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย

นอกจากนั้น ถ้าสมาชิกของกลุ่มมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย แต่ถ้าหากสมาชิกของกลุ่มมีความขัดแย้งกันในวัตถุประสงค์หรือมีสัมพันธภาพที่ไม่ดี หรือไม่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานได้

3. ลักษณะงาน (Job Content)

การที่บุคคลจะเลือกงาน หรืออาชีพของตน ขึ้นอยู่กับการที่เขาที่มีความสนใจ ส่วนบุคคลต้องงานของเขาอยู่ในระดับใด และเขาจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน หรือรายละเอียดในหน้าที่ของงานนั้น รวมทั้งผลที่จะได้รับจากงานซึ่งตรงกับความต้องการของเขามากที่สุด ส่วนที่เป็นลักษณะสำคัญของงาน ก็คือ งานนั้นต้องทำให้เกิดความก้าวหน้า ทำให้ประสบความสำเร็จ

สำเร็จ ได้รับการยกย่อง มีโอกาสรับผิดชอบงานและตัวของงานเอง งานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ ควรจะเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ มีความหลากหลาย ใช้ความรับผิดชอบสูง มีอิสระที่จะตัดสินใจมีการประเมินผลงานให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าการท้าทายทางจิตใจ (mental challenge) ซึ่งผลการศึกษาของ Savery (1989) พบว่าปัจจัย ความน่าสนใจ และความท้าทายของงาน กับความรู้สึกประสบความสำเร็จ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด จากการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 12 อันดับ นอกจากนั้นถ้าผู้ปฏิบัติมีโอกาสใช้ความสามารถทักษะความชำนาญที่เขาถืออยู่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และได้รับความสำเร็จจากการทำงาน เขาจะยิ่งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในงาน ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่มีความซ้ำซาก มีขั้นตอนการทำงานเพียงขั้นตอนเดียว หรืองานที่ผู้ปฏิบัติไม่มีอิสระในการทำงาน ต้องถูกควบคุมจากผู้บริหารที่วางแผนไว้ตายตัว เคร่งครัด และคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง และไม่สามารถดำเนินงานตามความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่พึงพอใจในงานได้

4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary or Wages)

นักเศรษฐศาสตร์ และผู้บริหารชั้นสูงส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญของค่าจ้างในการกำหนดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน และความเป็นไปได้ที่เขาจะคงทำงานอยู่ต่อไปจากการหาข้อสนับสนุนคำกล่าวนี้ จึงทำให้มีผู้สนใจทำการศึกษากันมาก เมื่อให้คนงานจัดอันดับองค์ประกอบของงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อพวกเขา มักพบว่าเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มว่ามีความสำคัญน้อยกว่าความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าและเป้าหมายการบริหารงาน แต่มีความสำคัญมากกว่าลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมของงาน และผลประโยชน์อื่น ๆ (Herzberg, Mausner, Peterson and Cawell. 1957, cited in Vroom, 1964: 150)

เนื่องจากรายได้ คือ เงินซึ่งได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถนำไปแลกกับสิ่งอื่นที่มีความเป็นหลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า รวมทั้งช่วยให้มีความสนุกสนาน ประสบความสำเร็จในงาน ความสำคัญของเงินจึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล สาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจในรายได้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ได้รับเท่านั้น แต่ยังมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ระดับของการปรับเงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น โดยเขาจะคำนึงถึงสิ่งที่เขาลงทุนให้กับงาน และสิ่งตอบแทนที่ได้รับ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น และประเมินความแตกต่างหรือความคล้ายคลึงในรูปของการสัมพันธ์กับมิติที่เชื่อว่าเป็นพื้นฐานของรายได้ เช่น ความชำนาญในงาน ความอาวุโส เป็นต้น

5. โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional opportunities)

องค์ประกอบนี้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่ พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงาน (คำเน็ง นกแก้ว, 2524; สกล วรรณพงษ์ 2526; เปล่งศรี อิงคินันท์, 2526) โดยทั่วไป บุคคลไม่จำเป็นต้องมีความต้องการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเหมือนกันหมดทุกคน เพราะผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และคุณค่าที่คาดหวังมีความแตกต่างกันจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับ ตำแหน่ง และลักษณะงานของตำแหน่งใหม่ ผลลัพธ์จากการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ การเพิ่มความรับผิดชอบ บางครั้งอาจได้รับรายได้ลดลง อีกทั้งยังต้องประสบปัญหามากขึ้น จากการขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าหรือกับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

Vroom เสนอว่า ถ้าบุคคลมองเห็นว่าผลของการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าหรือคุณค่าที่คาดหวังในทิศทางบวก ประกอบกับมีความเชื่อว่างานของเขาทำให้เขามีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้นการได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะมีคุณค่าที่คาดหวัง ถ้าหากบุคคลไม่คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อน และสำหรับผู้ที่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เขาจะเกิดความคับข้องใจน้อยกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับแล้วไม่ได้รับ ด้วยเหตุนี้ผลที่ติดตามมาสามารถทำนายได้ว่าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามที่ต้องการ จึงทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสำหรับผู้ที่ไม่ได้คาดหวังมากกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of work)

ชั่วโมงการทำงาน เป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน แต่ก็มีความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีการแบ่งเป็นกะหรือช่วงเวลา การทำงานของบุคคลไม่เพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เวลาในการทำงานเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงความสามารถที่จะใช้เวลาว่างที่เหลือจากการทำงานกับกิจกรรมที่เขาพึงพอใจ งานของบุคคลมีผลต่อสิ่งแวดล้อมของเขา เพราะนอกเวลางานอาจต้องมีการพบปะกับเพื่อนฝูงหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัว ดังนั้น ช่วงเวลาของการทำงาน การใช้เวลาว่าง และความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

มีงานหลายประเภทที่ต้องการใช้เวลาทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เช่น งานของโรงงานอุตสาหกรรม การควบคุมเครื่องจักร งานของตำรวจ พยาบาล งานรักษาความปลอดภัย ดังนั้นจะต้องมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบงานตลอด 24 ชั่วโมง

ในเอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์ของ Vroom เสนอรูปแบบของการทำนายความรู้สึกต่อเวลาในการทำงาน สมมุติฐานเบื้องต้น คือ คุณค่าที่คาดหวังของตารางการทำงานเป็นสัดส่วนผกผันกับขอบเขตของตารางเวลางาน ที่จะจำกัดความสามารถของบุคคลในการกระทำกิจกรรมที่เขาพึงพอใจในเวลาว่าง แนวคิดในรูปแบบนี้คือ " รูปแบบเวลาสำหรับกิจกรรมหนึ่งๆ " (The Time Pattern for an Activity) ซึ่งเกิดขึ้นจากการกำหนดโอกาสที่กิจกรรมหนึ่งจะถูกกระทำในช่วงเวลา

ต่างๆ กัน ของเวลาใน 1 วัน บางกิจกรรมมีความยืดหยุ่นสูง จะทำในช่วงเวลาใดก็ได้ ภายใน 24 ชั่วโมง บางกิจกรรมไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ต้องกระทำในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง เช่น การดูโทรทัศน์ หรือการพบปะสังสรรค์

การแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ด้าน ของ Vroom มีความใกล้เคียงกับแบบวัดดัชนีการพรรณนางาน (Job Descriptive Index-JDI) ของ Smith, Hulin และ Kendall (1969, cited in Luthan 1995) ที่แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน อย่างเด่นชัด ได้แก่ 1. ลักษณะงาน 2. การได้รับค่าตอบแทน 3. โอกาสก้าวหน้า 4. การนิเทศ 5. เพื่อนร่วมงาน

Locke (1976: 1302) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 9 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. งาน เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายความว่า คนนั้นชอบงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงาน ถ้ามีลักษณะที่ทำหายก็จะทำให้เกิดความสนใจและต้องการที่จะได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับผู้ที่ทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงาน ก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปหรือมีเวลาจำกัดมาก และถ้างานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น

2. ค่าตอบแทน เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกันและมีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมและหลักการในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมาก เพราะในการทำงานทุกคนมักมีความคาดหวังว่าอาจได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

4. การได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจเช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ควรให้ความเชื่อถือ

แก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลได้แสดงความสามารถและทำให้สำเร็จด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุด และการได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาพักร้อน เป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และการสภาพในท้องทำงาน มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในงาน รูปแบบของการนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชาจะมีผลทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

8. ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีไมตรีอันดีต่อกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจอยากที่จะทำงานได้

9. องค์การและการจัดการ นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

Slavitt, Stamps, Piedmonte และ Haase (1978: 115-116) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินและประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการทำงาน

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องขึ้นกับใคร และโดยความคิดริเริ่มของตนเอง อย่างอิสระ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทำและได้รับการยอมรับในผลงานที่ทำ

3. การกำหนดภาระหน้าที่ (Task requirement) หมายถึง ประเภทของงาน และลักษณะงาน รวมทั้งความยากง่ายของงานที่พยาบาลต้องปฏิบัติในหน้าที่ประจำวัน

4. นโยบายขององค์กร (Organization policies) หมายถึง นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน ทั้งที่โรงพยาบาลและฝ่ายบริหารการพยาบาลใช้อยู่ และจะดำเนินต่อไป

5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง การมีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานทั้งในและนอกวิชาชีพในระหว่างเวลาปฏิบัติงาน

6. สถานะภาพของวิชาชีพ (Professional Status) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำคัญของวิชาชีพทั้งโดยตนเองและการมองจากผู้อื่น รวมทั้งการเห็นคุณประโยชน์ของงานด้วย

Smith, Kendall และ Hulin (1969 cited in Luthan, 1995: 126-128) ได้ชี้ให้เห็นถึงมิตินาน 5 ประการซึ่งเป็นปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่เป็นตัวแสดงลักษณะสำคัญที่สุดของงาน ซึ่งคนส่วนมากจะมีความรู้สึกตอบสนองดังนี้ คือ

1. ลักษณะงาน (The work itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ
2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานและเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม
3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและมีความยุติธรรม เป็นต้น
4. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคในการทำงาน และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ
5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

3.1.4 การวัดความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานได้มีผู้สนใจศึกษามาเป็นเวลานาน และมีผลการวิจัยเผยแพร่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีแบบวัดความพึงพอใจที่หลากหลาย ซึ่ง Spector (1997: 7) ได้อธิบายไว้ว่า มาตราวัดความพึงพอใจในงานที่นิยมใช้มี 6 มาตราวัดด้วยกัน คือ

1. แบบสำรวจความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Survey - JSS) ของ Spector (1985)
2. ดัชนีคำพรรณนางาน (Job Descriptive Index - JDI) ของ Smith, Kendall และ Hulin (1969)
3. แบบสอบถามของมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ) ของ Weiss, Daulis, England, และ Lofquist (1967)

4. แบบวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey -JDS) ของ Hackman และ Oldham (1975)

5. มาตรฐานงานทั่วไป (Job in General Scale- JIG) ของ Ironson, Smith, Brannick, Gibson และ Pual (1989)

6. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในองค์กรมิชิแกน (The Michigan Organization Assessment Questionnaire satisfaction Subscale) ของ Cammann, Footmen, Jenkins และ Klesh) (1979)

แบบวัดความพึงพอใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังที่ McCormick และ Ilgen (1980: 309) กล่าวไว้ คือ

1. แบบวัดที่สร้างขึ้นตามสถานการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ (Tailor-made Scale)
2. แบบวัดที่สร้างขึ้นเป็นมาตรฐาน (Standard Scale)

ในแบบวัดที่สร้างเป็นมาตรฐานจะต้องผ่านการสร้างและพัฒนาจากกลุ่มปกติ (Group norms) และ หาค่าความตรงและความเที่ยง (reliability) ของแบบวัด แบบวัดดัชนีคำพรรณนางาน (Job Descriptive Index - JDI) ของ Smith , Kendall และ Hulin ที่ปรับปรุงใหม่ในปี 1985 ซึ่งแบบวัด JDI เป็นแบบวัดที่สร้างเป็นมาตรฐาน ผ่านการสร้างและการพัฒนาเป็นอย่างดี และได้รับความนิยมในการวิจัยทางพฤติกรรมองค์กรที่ทำให้เห็นภาพรวมของทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน คือ องค์ประกอบหลักๆ ของงานซึ่งลักษณะของแบบวัดนี้เป็นการใช้ภาษาง่ายๆ สั้นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำความเข้าใจในระยะสั้นๆ ตอบคำถามได้ง่ายและเร็ว

แบบวัด JDI สร้างขึ้นในปี 1969 โดย Smith, Kendall และ Hulin จากนั้นได้มีการปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการนิเทศและด้านเพื่อนร่วมงาน แบบวัดจะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ด้านลักษณะงาน ด้านการนิเทศและด้านเพื่อนร่วมงาน มีด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้า มีด้านละ 9 ข้อ รวมเป็น 72 ข้อ โดยเครื่องมือนี้ได้ผ่านการนำไปหาความตรง โดยการหา Convergent และ Discriminant Validity และหาความเที่ยงโดยการใช้วิธีแบ่งครึ่ง ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.73, 0.67, 0.75, 0.77 และ 0.78 ในด้านลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และการหาความเที่ยงภายใน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient alpha) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.80 ถึง 0.91

การให้คะแนน

ข้อความทางบวก ถ้าตอบ ใช่ หรือข้อความทางลบ ถ้าตอบ ไม่ใช่ ได้ 2 คะแนน

ข้อความทางบวก ถ้าตอบ ไม่ใช่ หรือข้อความทางลบ ถ้าตอบ ใช่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าตอบไม่แน่ใจ หรือไม่มีความเห็น หรือไม่ตอบ ได้ 1 คะแนน

การแปลผล

คะแนนเท่ากับ 32 หรือสูงกว่า หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน

คะแนนเท่ากับ 22 หรือต่ำกว่า หมายถึง ไม่พึงพอใจในงาน

คะแนนระหว่าง 22-23 หมายถึง เฉยๆ ไม่มีความรู้สึกว่าจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

3.1.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคล เนื่องจากถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง ผลงานย่อมสูงตามไปด้วย และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้วย (Wolf and Orem 1994: 198) ยิ่งไปกว่านั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานก็จะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Spector, 1997: 55) สอดคล้องกับการศึกษาของ Smith, Organ และ Near (1983) และการศึกษาของ Farh, Podsakoff และ Organ (1990) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และจากการศึกษาของ Bolon (1997) พบว่าความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วยด้าน ลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การนิเทศ และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และในปี 1995 Organ และ Ryan ได้ทำงานศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยย้อนหลัง 10 ปี (1983-1994) โดยรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่ามีการศึกษาวิจัยที่ทำการศึกษาคำความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรจำนวน 80% ของงานวิจัยทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของงานวิจัยทั้งหมด ซึ่งมีการศึกษาอย่างกว้างขวางในหลายๆ ประเทศ

3.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Smith, Organ และ Near (1983) ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขตพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 2 แห่ง ที่ตั้งอยู่ทางตะวันตกตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 220 คน โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร 2 ลักษณะคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Altruism) และ พฤติกรรมการ ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีความสัมพันธ์

ทางตรงกับพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลทางตรงกับพฤติกรรม การยินยอมปฏิบัติตาม

Farh, Podsakoff และ Organ (1990) ศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการวิเคราะห์หาตัวประกอบ (Factor Analysis) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะงาน (task characteristics) และความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงาน โดยทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของกระทรวงคมนาคม สาธารณรัฐไต้หวัน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 195 คน โดยเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ ใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index-JDI) ของ Smith, Kendall และ Hulin (1969) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ระดับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ

Bolon (1997) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์การกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างทั้งเป็นพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index – JDI) ของ Smith, Kendall และ Hulin (1969) และเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ ดัดแปลงจากของ Smith, Organ และ Near (1983) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าความพึงพอใจในรายด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงาน การจ่ายค่าตอบแทน การนิเทศ และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ

Netemeyer, Boles, Mckee และ McMurian (1997) ทำการศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบ ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาในบริษัทขายโทรศัพท์ ที่ตั้งอยู่ในทิศตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายโทรศัพท์ จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ ใช้เครื่องมือของ Mackenzie, Podsakoff (1993) ซึ่งสร้างจากแนวคิดของ Organ มี 5 ด้าน โดยผู้วิจัยให้พนักงานประเมินพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การด้วยตนเอง (Self-rating) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้

ความยุติธรรมด้านการกระจายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และทำให้เกิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บทบาทของความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ Organ

3.2 ความยุติธรรมในองค์การ

3.2.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ

Organ (1988 cited in Skarlicki and Latham, 1996: 161) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การหมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การ และผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

Greenberg (1990: 400) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

Moorman, (1991: 845) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำงานอื่น ๆ

Folger และ Cropanzano, (1998: preface) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ควบคุมการกระจาย (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อการกระจายค่าตอบแทน และการตัดสินใจในด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ ความยุติธรรมในองค์การหมายถึง การที่บุคลากรได้รับความยุติธรรมจากองค์การ ทั้งในด้านการกระจาย ด้านกระบวนการการกระจาย การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

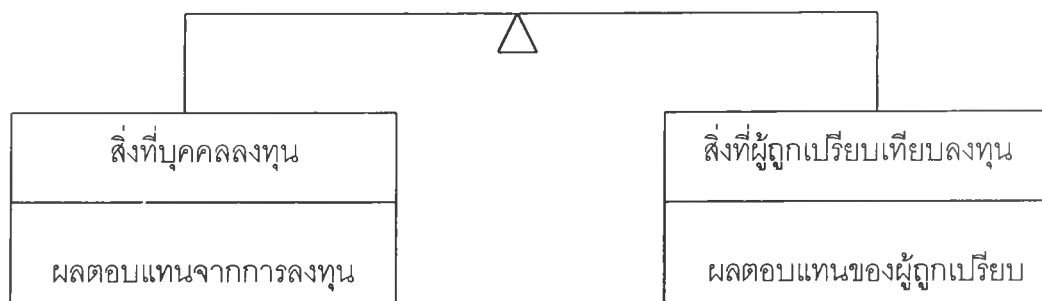
3.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

หลักสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived Justice)

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 10-12) กล่าวว่าความยุติธรรมประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. หลักของความสมดุล (Balance) กล่าวคือ บุคคลจะเปรียบเทียบการกระทำของตนกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ บุคคลจะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าหากลงทุนไปมาก และ

ได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกัน บุคคลจะรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรม ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมในองค์การไม่ได้เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนกับบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกภายในของบุคคลด้วย ดังแสดงในแผนภูมิ ที่ 2



แผนภูมิที่ 2 : แสดงความสมดุลตามหลักความยุติธรรม

แหล่งที่มา : Shepherd, B.H., Lewicki, R.J., and Minton, J.M. (1992). *Organizational Justice: The search of fairness in the workplace*. New York: Macmillan, p.11.

2. หลักของความถูกต้อง (Correctness) ได้แก่ ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติหรือการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งหมายถึงการตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างมีคุณภาพ (quality) หลักของความถูกต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (accuracy) ความชัดเจน (clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and values of the times)

การจำแนกประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

แนวคิดในการจำแนกประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีดังนี้

Greenberg (1987: 9-22) ได้จำแนกทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1. มิติเชิงรับและเชิงรุก (reactive – proactive dimension)

1.1 มิติเชิงรับ (Reactive theory of justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลพยายามที่จะหลบหนีหรือหลีกเลี่ยงสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่ได้ได้รับความยุติธรรม

1.2 มิติเชิงรุก (Proactive theory justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมและพยายามตรวจสอบความยุติธรรมในองค์การ

2. มิติด้านกระบวนการและด้านเนื้อหา (Process – Content Dimension)

2.1 มิติด้านกระบวนการ (Process Dimension) ได้รับแรงบันดาลใจจากงานวิจัยด้านกฎหมาย ได้แก่ แนวทางที่คณะลูกขุนใช้ในการตัดสินคดี กับผลที่เกิดจากการตัดสินคดี ดังนั้นเนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในองค์การ และการนำเอาผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติ

2.2 มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมที่เป็นผลจากการกระจาย มิตินี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยต่างๆ ในองค์การไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992: 12-14) แบ่งระดับของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Outcome Justice) เป็น ความสมดุลและความถูกต้องในการกระจาย เช่น การจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์เป็นเรื่องที่มีผู้นำมากกล่าวถึงมากที่สุดในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เป็นความยุติธรรม ด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการกระจายแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินการกระจายว่ามีความยุติธรรม หรือไม่ยุติธรรม

3. ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) เป็นการประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ในการกระจายว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ

เป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Goals of Justice)

Laventhal และคณะ (1976a, cited in Sheppard, Lewicki, and Minton, 1992: 17-18) ได้กล่าวว่า ทั้งบุคคลและองค์การต่างก็ต้องการให้การดำเนินการต่างๆ ในองค์การเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดความยุติธรรมในองค์การนั้น มีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับความสำเร็จของบุคคล โดยเป้าหมายของการมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนี้ ได้แก่ การที่บุคคล กลุ่ม หน่วยงาน และองค์กร สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณมากได้ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical Economic Theories) ในสหรัฐอเมริกา

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) โดยบุคคลจะพยายามสร้างความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีเอกลักษณ์เฉพาะในสังคมที่ตนอยู่ ทั้งในระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่าย หรือองค์กร ซึ่งเป้าหมายนี้จะมีความสำคัญมากขึ้นในองค์กรที่มีกลุ่มทำงานที่มีการประสานงานกัน หรือใช้กลยุทธ์ของทีมงานเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

3. เกียรติยศชื่อเสียงของบุคคล และความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) โดยการกระจาย งบประมาณต่าง ๆ และระบบในองค์กรจะต้องสร้างสุขภาวะที่ดี (well - being) สร้างความมีเอกลักษณ์และคุณค่าของตัวบุคคล

ทั้งนี้ เป้าหมายทั้ง 3 มักมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ เช่น ในกรณีที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมากให้แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ในขณะเดียวกันก็อาจลดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่มพนักงาน และอาจทำให้พนักงานบางคนรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่าหากมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานแล้ว แต่ผลการปฏิบัติงานยังไม่ดีพอ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นแนวคิดที่กว้าง โดยมีองค์ประกอบความยุติธรรมในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความยุติธรรมด้านการกระจาย (Distributive Justice)

1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย

Greenberg (1990: 400) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย หมายถึง การรับรู้ว่าการกระจายที่บุคคลได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992: 12) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านการกระจาย หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการกระจายผลลัพธ์ (Outcome) ที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง

Folger and Cropanzano (1998: xxi) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผลตอบแทนหรือการกระจายที่แต่ละบุคคลได้รับมีความยุติธรรม

จากความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจายที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า การกระจายที่ตนได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรมีความสมมูลและถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับองค์กร

1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านการกระจาย เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในระยะแรกๆ ของการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และเป็นแนวคิดที่มีผู้สนใจศึกษากันจำนวนมาก ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญๆ เกี่ยวกับความยุติธรรมด้านการกระจาย ได้แก่ ทฤษฎีความยุติธรรมในการกระจายของ Homan (1961) ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (1965) แนวคิดความยุติธรรมในการกระจายของ Deutsch (1985) ความยุติธรรมด้านการกระจายตามแนวคิดของ (Sheppard, Lewicki, and Minton, 1992) และแนวคิดความยุติธรรมด้านการกระจายของ Folger และ Cropanzano (1998)

1.2.1 ทฤษฎีความยุติธรรมในการกระจายของโฮแมน (Homan's Theory of Distributive Justice)

Homan (1961) ได้กล่าวถึง แนวคิดในเรื่องความยุติธรรมในการกระจายว่า หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าจะได้รับการกระจายอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป บุคคลจะรู้สึกโกรธหากรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม โดยความโกรธของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ตามระดับของการรับรู้ความยุติธรรมที่แต่ละคนได้รับในองค์กร

ความยุติธรรมด้านการกระจายจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนกัน สิ่งที่คุณค่าทำการแลกเปลี่ยนเรียกว่า “สิ่งที่ลงทุนหรือต้นทุน” (investments or costs) สิ่งที่คุณค่าได้รับ เรียกว่า “ผลกำไรหรือรางวัล” (profits or rewards) บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ตน ลงทุนกับสิ่งที่ตนได้รับเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ถ้าอัตราส่วนที่คุณค่าสองคนได้รับเท่าเทียมกัน บุคคลจะรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับไม่เท่ากันก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม สำหรับปฏิกิริยาเมื่อบุคคลได้รับความไม่ยุติธรรมมี 2 ลักษณะ คือ ถ้าสิ่งที่คุณค่าได้รับ มีค่าน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง ก็จะมีโกรธและแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ถ้าสิ่งที่คุณค่าได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกผิด อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกผิดมักจะไม่ค่อยเกิดขึ้นเพราะบุคคลมักจะหาเหตุผลให้กับตัวเองเสมอ เพื่อลดความรู้สึกดังกล่าว นอกจากนี้ บุคคลยังเรียนรู้ที่จะ

หลีกเลี่ยงจากการแลกเปลี่ยนที่ไม่ยุติธรรม และเรียนรู้สิ่งที่ทำให้ตนได้รับการกระจายที่ยุติธรรม รวมทั้งจะไม่ยอมทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องลงทุนสูงขึ้น ทั้งนี้ ไฮแมน (Homan, 1961) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กัน คือ

1. ถ้าบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์และเกิดการเปลี่ยนกัน การกระจายที่บุคคลจะได้รับต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับต้นทุน โดยคนที่ลงทุนมากกว่าก็ควรจะได้รับกระจายมากกว่า ส่วนคนที่ลงทุนน้อยก็ควรจะได้รับน้อยเช่นเดียวกัน

2. กำไรหรือผลตอบแทนสุทธิต้องมีอัตราส่วนที่เหมาะสม กับการลงทุน เช่น บุคคลที่ลงทุนมากก็ต้องหวังว่าจะได้รับกลับคืนมามาก ส่วนคนที่ลงทุนน้อยกว่าก็ต้องได้รับกลับคืนน้อยกว่า

1.2.2 ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (Equity Theory)

Adams (1965 cited in Folger and Cropanzano, 1998: 2-24) ได้เขียนถึงทฤษฎีความเป็นธรรมว่า เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) นั่นคือ เป็นการแลกเปลี่ยนสองทาง (Two way) เมื่อแต่ละคนให้บางสิ่งกับผู้อื่นแล้ว เขาควรจะได้รับบางสิ่งบางอย่างกลับด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับนายจ้าง การที่พนักงานทุ่มเทเวลาและความอุตสาหะในงานถือว่าพนักงานได้ลงทุน (In put) ในสิ่งที่แลกเปลี่ยนเข้าไป นายจ้างควรจะให้ค่าตอบแทนหรืออื่นๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการตอบแทนในการทำงานอย่างยุติธรรม ในทฤษฎีความเป็นธรรมนี้ Adams ต้องการที่จะทำความเข้าใจว่า เมื่อไหร่และทำไมพนักงานจะมีความรู้สึกว่ามีธรรมหรือไม่ยุติธรรม ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยน และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่ามีธรรมหรือไม่ยุติธรรมเขาจะแสดงออกอย่างไร

เนื้อหาในทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams เป็นการวิเคราะห์ปฏิกิริยาของบุคคลแต่ละคน ซึ่งมักกระทำตนเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่ สิ่งที่ตนลงทุนกับผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน โดยสิ่งที่พนักงานลงทุน ได้แก่ ความพยายามที่เขาอุทิศให้กับงานหรือองค์การ หรือสิ่งที่พนักงานถือเป็นต้นทุนของพวกเขา ซึ่งสามารถนำมาคิดเป็นต้นทุนสำหรับการแลกเปลี่ยนกับองค์การได้ เช่น วุฒิการศึกษา ความตั้งใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน อายุงานของพนักงาน ความตรงต่อเวลาของพนักงาน พื้นฐานจริยธรรม ตำแหน่งทางสังคม สำหรับผลลัพธ์จากการลงทุน ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้ อาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้ หรือทำให้พนักงานพึงพอใจ เช่น เงินค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่างๆ การยกย่องชมเชย ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า ผลลัพธ์เชิงบวก นอกจากนี้ยังมีผลลัพธ์เชิงลบที่พนักงานจะได้รับจากการแลกเปลี่ยน แม้ว่าพนักงานอาจไม่พอใจกับผลลัพธ์ประเภทนี้ก็ตาม เช่น ความเครียด และความเมื่อยล้าจากการทำงาน คำตำหนิจากหัวหน้างาน เป็นต้น สำหรับผู้ที่บุคคล

เลือกมาเปรียบเทียบด้วยนี้ อาจเป็นใครก็ได้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำการเปรียบเทียบไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน เป็นคนที่รู้จักที่ทำงานในองค์กรอื่น เป็นเพื่อนร่วมงานที่เคยทำงานด้วยกัน คนที่เคยอยู่ในตำแหน่งเดียวกันกับที่ตนกำลังทำอยู่ หรืออาจเป็นคนที่ต้องไปทำงานด้วยในอนาคต ต่อมาเมื่อผู้ศึกษาเพิ่มเติมในภายหลังพบว่า ในบางสถานการณ์ บุคคลที่เลือกมาเปรียบเทียบด้วยก็คือ ตัวของบุคคลนั้น หรือการเปรียบเทียบกับตนเองนั่นเอง

ทั้งสิ่งที่พนักงานลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุนของพนักงาน ตามความหมายของ Adams (1965) นั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองข้อด้วยกัน คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน และสิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange process) คือ ฝ่ายนายจ้าง และ/หรือฝ่ายลูกจ้าง ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้นๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุน หรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้ นอกจากนั้นตามทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ตามเงื่อนไขดังกล่าว การลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ตามการรับรู้ (Perception) ของบุคคลหรือพนักงาน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรถือเป็นเกณฑ์ หรืออาจไม่ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของการ แลกเปลี่ยนนั้นๆ ก็ได้

ในการรับรู้ความยุติธรรม หรือไม่ยุติธรรม บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของเขา ต่อสิ่งที่เขาลงทุนเทียบกับผลลัพธ์จากการลงทุนของบุคคลอื่น ต่อสิ่งที่บุคคลอื่นลงทุน

ในทฤษฎีความเป็นธรรมนี้ Robbins และ De Cenzo (1998: 367) ได้นำทฤษฎีไปขยายความ เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ดังตารางแสดง

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

ตารางที่ 1 : เปรียบเทียบความเป็นธรรม ตามมุมมองของ A เปรียบเทียบกับ B

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

จากตาราง เป็นการวิเคราะห์ความเป็นธรรมของพนักงานคนหนึ่งเทียบกับคนอื่น กล่าวคือ สมมุติว่า A เป็นพนักงานขององค์กรแห่งหนึ่ง โดยเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ (Outcome) หรือผลตอบแทนที่ตนได้รับกับการใส่ต้นทุน (Input) ที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับการทำงาน เปรียบเทียบกับส่วนที่ B ได้รับ สรุปได้ 3 แนวทางคือ

1. ถ้าสัดส่วนที่ A ได้รับน้อยกว่า B แล้ว A จะเห็นว่าไม่เป็นธรรม (Inequity) เพราะตนได้รับผลตอบแทนน้อยกว่า B
2. ถ้าสัดส่วนนี้ A ได้รับเท่ากับ B แล้ว A จะเห็นว่าเป็นธรรม (Equity) เพราะตนเอง และ B ต่างก็ได้รับผลตอบแทนเท่ากัน
3. ถ้าสัดส่วนที่ A ได้รับมากกว่า B แล้ว A จะเห็นว่าไม่เป็นธรรม (Inequity) เพราะตนได้รับผลตอบแทนมากกว่า B

1.2.3 แนวคิดความยุติธรรมด้านการกระจาย ของ Deutsch

Deutsch (1975: 137-149) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในการกระจายว่าหมายถึง การกระจายเงื่อนไขหรือสิ่งของต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีนั้นรวมถึงด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม และความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเสมอภาค เรื่องการกระจายนั้นอาจจะหมายถึงถึงสิ่งที่เป็นประโยชน์หรือเป็นโทษ รางวัลหรือต้นทุน หรือสิ่งอื่นใด ซึ่งมีผลกระทบต่อความมีสุขภาวะที่ดีของบุคคล การที่บุคคลจะรับรู้ว่าคุณได้ได้รับความยุติธรรมหรือไม่นั้น จะพิจารณาจากวิธีการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจมากกว่าผลที่เกิดจากการตัดสินใจ

นอกจากนี้ Deutsch ได้กล่าวถึงคุณค่าที่สำคัญ ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านการกระจาย โดยจำแนกให้เห็นว่า บุคคลจะรับรู้ว่าคุณได้ได้รับความยุติธรรมในด้านการกระจาย ถ้าบุคคลได้รับการกระจายตามองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ได้รับการแบ่งสรรแทนในสัดส่วนเดียวกับจำนวนที่ลงทุนไป
2. ได้รับความเสมอภาค
3. ได้ตามความต้องการ
4. ได้ตามระดับความสามารถ
5. ได้ตามความมานะพยายาม
6. ได้ตามความสำเร็จ
7. ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันโดยไม่ลำเอียง หรือเลือกที่รักมักที่ชัง
8. ได้ตามอุปสงค์และอุปทานของตลาด
9. ได้ตามความต้องการพื้นฐาน
10. ได้ตามหลักของการแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกัน
11. ได้รับไม่น้อยกว่าขั้นต่ำที่ต้องได้

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าคุณค่าแต่ละข้อมีความแตกต่างกัน และนำไปสู่ความขัดแย้งกับคุณค่าในข้ออื่นได้ บุคคลจึงอาจไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการมากที่สุดก็ได้ เช่น คนที่ทำงานหนักที่สุด ก็อาจไม่ได้หมายความว่า จะเป็นคนที่ประสบความสำเร็จที่สุด หรือคนที่ได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน ก็ไม่ได้หมายความว่า จะได้รับการกระจายที่เท่ากัน

โดยที่แนวคิดของ Deutsch เป็นแนวคิดในด้านจิตวิทยาสังคม ซึ่งเน้นความสำคัญทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม โดยต้องการให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดี และกลุ่มก็ทำหน้าที่ของตนได้ดีเช่นเดียวกัน แนวคิดความยุติธรรมด้านการกระจายของ Deutsch จึงเน้นว่าความยุติธรรมเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญ ที่ช่วยให้เกิด

ความร่วมมือระหว่างสมาชิกในกลุ่ม โดยเห็นว่าคุณค่าโดยธรรมชาติของความยุติธรรมก็คือ การสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในสังคมอย่างแท้จริง อันจะเป็นการส่งเสริมให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดี อย่างไรก็ตามก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่กลุ่มต้องเผชิญและลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วย

1.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย (Sheppard, Lewicki, and Minton)

Sheppard, Lewicki, and Minton (1992: 19) ได้กล่าวว่า การทำความเข้าใจเรื่องความยุติธรรมด้านการกระจายจะต้องมองหลายๆ แง่มุม โดยได้กล่าวถึงมาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านการกระจาย ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวเกิดจากการพิจารณาหลักพื้นฐานสำคัญ 2 ประการของความยุติธรรม ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้อง และเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายในด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านยศฐาบรรดาศักดิ์ของบุคคล เป็นผลทำให้มาตรฐานที่จะตัดสินความยุติธรรมด้านการกระจาย มีความแตกต่างกัน 6 ด้าน ดังแสดงในตาราง

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance Goal)	ความเป็นธรรม (Equity)	ความคงที่ภายใน (Internal Consistency)
เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Community Goal)	ความเสมอภาค (Equity)	กฎหมายหรือนโยบาย (Law and Policy)
เป้าหมายด้านยศฐาบรรดาศักดิ์ (Dignity Goal)	ความต้องการ (Need)	การดำเนินชีวิต (Station in Life)

ตารางที่ 2: แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย

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

มาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านการกระจาย มีการพิจารณาหลักเกณฑ์ 2 ด้าน ประกอบด้วยมาตรฐานความเสมอภาค 3 ประการ และมาตรฐานความถูกต้อง 3 ประการ ดังนี้

1. หลักความสมดุล (Balance) กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย

1.1 มาตรฐานความเป็นธรรม (Equity) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้าน ผลการปฏิบัติงาน โดยมาตรฐานความเป็นธรรมนี้ บุคคลและกลุ่มจะต้องได้รับการกระจายที่สอดคล้องกับปริมาณ และคุณภาพของผลผลิตที่บุคคลทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความเป็นธรรม ของ Adams (1965) ที่กล่าวว่า บุคคลควรได้รับการกระจายที่สอดคล้องกับระดับความพยายามหรือสิ่งที่บุคคลทำให้กับองค์การ

1.2 มาตรฐานความเสมอภาค (Equality) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมาตรฐานความเสมอภาคนี้ ทำให้บุคคลหรือกลุ่มได้รับการกระจายเท่ากัน โดยไม่คำนึงถึงผลงานหรือสิ่งที่ลงทุนไป เนื่องจากทุกคนในกลุ่มต่างก็มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน จึงไม่มีใครที่มีความสำคัญมากกว่ากัน

1.3 มาตรฐานความต้องการ (Need) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง และยศฐาบรรดาศักดิ์ของความเป็นมนุษย์ โดยมาตรฐานความต้องการนี้บุคคล และกลุ่มจะได้อรรถประโยชน์ในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เพื่อที่จะทำให้เขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในฐานะที่เป็นมนุษย์ และยังเพื่อให้รักษาศักดิ์ศรีของบุคคลด้วย เช่น ในการขึ้นเงินเดือน บุคคลอาจเปรียบเทียบผลการขึ้นเงินเดือนของตนกับของคนอื่น ถ้าตัวเขาไม่มีหนี้สินและมีเงินเก็บ ขณะที่คนอื่นมีคู่สมรสและบุตร เขาจะมองว่าคนอื่นควรได้ขึ้นเงินเดือนมากกว่า

2. หลักความถูกต้อง (Correctness) กับความยุติธรรมด้านการกระจาย

Sheppard, Lewicki and Minton, 1992: 27 กล่าวว่า เป้าหมายของความยุติธรรมที่แตกต่างกันจะทำให้มาตรฐาน ที่จะนำมาตัดสินความถูกต้องของการกระจาย มีความแตกต่างกัน ดังนี้

2.1 มาตรฐานความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการกระจายหรือการตัดสินใจเพื่อการกระจายที่ยุติธรรม ต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ แม่นยำ มีเหตุผล หากมีความผิดพลาดก็จะทำให้การตัดสินใจผิดพลาดนำไปสู่ความไม่ยุติธรรมในองค์การ

2.2 มาตรฐานทางกฎหมายหรือนโยบาย (Law and Policy) ช่วยให้บริการเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ ในการประเมินเพื่อการกระจายผลตอบแทน ต้องถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ นโยบายของสังคม หรือมาตรฐานของกลุ่ม

2.3 มาตรฐานการดำเนินชีวิต (Station in life) ช่วยให้บริการเป้าหมายด้านความมีเกียรติ และความภาคภูมิใจในความเป็นมนุษย์ กล่าวคือ ความถูกต้องของผลตอบแทนจะตัดสินจากมาตรฐานที่บุคคลยึดเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความอาวุโส ระดับอาชีพ (Occupation rank) ความนับถือในวิชาชีพ (Professional respect)

นอกจากนี้ Sheppard, Lewicke, and Minton, (1992: 29-30) ยังเห็นว่าการได้รับความไม่ยุติธรรมด้านการกระจายอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ และมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งในที่สุดก็กระทบต่อระบบที่ผู้บริหารสร้างขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลก็ยังคงมีความเข้าใจว่าการตัดสินใจที่ไม่ยุติธรรม บางครั้งมีเหตุผลเนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ผู้ตัดสินใจไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ การมีข้อมูลจำกัด การแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอด หรือกำไรมากกว่าจะคำนึงถึงความยุติธรรม อย่างไรก็ตามการที่บุคคลได้รับความไม่ยุติธรรมด้านการกระจาย ก็ไม่จำเป็นต้องสรุปว่า เขาไม่ได้รับความยุติธรรมในด้านอื่นๆ ถึงแม้ว่ากระบวนการจะเป็นตัวกำหนดการกระจาย และระบบเป็นตัวกำหนดกระบวนการก็ตาม ดังนั้นหากบุคคลเห็นว่ากระบวนการ หรือระบบมีความยุติธรรมเขาก็จะลดความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมลง แต่ถ้าเขาเห็นว่ากระบวนการ หรือระบบไม่มีความยุติธรรมการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมก็ยังคงอยู่ในใจ

1.2.5 แนวคิดความยุติธรรมด้านการกระจายของ Folger และ Cropanzano

Folger และ Cropanzano (1998: xxi) กล่าวว่าความยุติธรรมในด้านการกระจาย เป็นการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการกระจาย (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของการทำงานของพนักงานต่ำลง นำไปสู่พฤติกรรมกรงใจ เลี่ยงงาน ขาดความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน คุณภาพงานลดลง และเกิดความเครียดในงาน และความยุติธรรมด้านการกระจายยังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเสียหายต่อหลักการ หรือบรรทัดฐานขององค์การอย่างต่อเนื่อง

เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในการกระจาย เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรม เขาก็จะตัดสินใจทำบางสิ่งบางอย่างตอบแทนอย่างยุติธรรม โดยจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่อ้างอิง ซึ่ง Folger และ Cropanzano เรียกมาตรฐานนี้ว่า

"การตรวจสอบและการเปรียบเทียบ" (Reference) แม้ว่าความหลากหลายของสิ่งที่เปรียบเทียบประกอบด้วย การเปรียบเทียบจากการได้รับการเอาใจใส่จากสังคม เช่น ถ้าบุคคลตัดสินใจว่าความต้องการในค่าตอบแทนมีความยุติธรรมหรือไม่ เขาจะเปรียบเทียบกับบุคคล หรือเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน และมีงานที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งถ้าทั้งสองคนได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากันเขาจะถือว่ามีความยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า เขาก็จะมีความรู้สึกผิดส่งผลทำให้เกิดความท้อแท้ต่อการทำงานได้ อีกประการหนึ่งถ้ามีการจ่ายค่าตอบแทนที่มากกว่า ก็จะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่มีปฏิภานในทางลบ ความยุติธรรมในด้านการกระจายเป็นตัวตัดสินเกี่ยวกับมาตรฐานของบุคคลว่าได้รับความยุติธรรมด้านการกระจายหรือไม่ โดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับมาตรฐานเปรียบเทียบ เช่นมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนตามความเป็นจริงหรือการรับรู้ของตนเองเท่านั้น

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)

2.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

Greenberg (1990: 2) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดการกระจาย

Folger และ Cropanzano (1998: 26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้วิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดการกระจายมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์กร เป็นต้น

John (1996: 141-142) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจการกระจาย มีความสมเหตุสมผล โดยในกระบวนการตัดสินใจจะต้องประกอบไปด้วยลักษณะ ดังนี้

1. มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจ
2. กระบวนการหรือวิธีปฏิบัติมีความคงที่แน่นอนกับทุกคนในทุกช่วงเวลา
3. มีข้อมูลที่ชัดเจน และปราศจากอคติ
4. มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ในระหว่างมีกระบวนการในการกระจาย (Allocation)
5. กระบวนการหรือการกระจายมีความน่าเชื่อถือ

จากความหมายความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถสรุปได้ว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะความยุติธรรมด้านกระบวนการในการ

กำหนดการกระจาย ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า วิธีการ กลไกหรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดการกระจายภายในองค์กร มีความยุติธรรม กล่าวคือ พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ นอกจากนี้ข้อมูล ที่นำมาประกอบการตัดสินใจ เพื่อกำหนดการกระจายในองค์กรจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือ และไว้วางใจได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

นอกจากแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย ที่พนักงาน ได้รับแล้ว กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดการกระจาย ก็เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ได้แก่ ทฤษฎีความยุติธรรมด้านกระบวนการของ Thibaut and Walker (1975) ความยุติธรรมด้านกระบวนการตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki and Minton (1992) และความยุติธรรมด้านกระบวนการตามแนวคิดของ Folger และ Cropanzano (1998) ดังรายละเอียด

2.2.1 ทฤษฎีความยุติธรรมด้านกระบวนการของ Thibaut และ Waiker

Thibaut และ Walker (1975 cited in Greenberg, 1987: 13-14) เป็นผู้ให้กำเนิดแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจาก แนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งยอมรับโดยทั่วกันว่ากระบวนการตัดสินหรือการพิจารณาที่ยุติธรรมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับผลของการตัดสินของสาธารณชน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คู่พิพาท (Two disputants) ได้แก่ คู่กรณีในศาล
2. การเข้าแทรกแซงโดยกลุ่มที่ 3 (Intervening third party) เช่น

ผู้พิพากษา

3. กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (Two stage of the dispute- resolution process) มี 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ขั้นตอนของกระบวนการ (Process stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาแสดง

3.2 ขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาท

ความสามารถในการควบคุม ได้แก่ การคัดเลือก หรือนำหลักฐานมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาทนั้น เรียกว่า กระบวนการในการควบคุม (Process control) และความสามารถในการตัดสินใจผลของข้อพิพาทด้วยตนเองนั้น เรียกว่า การควบคุมการตัดสินใจ (Decision control)

Thibaut and Walker (1978 cited in Greenberg, 1987: 14) สนใจเปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินใจที่ควบคุมโดยบุคคลเพียงคนเดียวทั้งผลการตัดสินใจ และกระบวนการตัดสินใจโดยให้กลุ่มที่ 3 (ผู้พิพากษา) เป็นผู้ตัดสินใจ และไม่มีการควบคุมกระบวนการตัดสินใจ เพราะทำให้มองเห็นความแตกต่างของระบบกฎหมายได้อย่างชัดเจน เช่น ระบบกล่าวหา (Adversary system) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา และอังกฤษ เป็นระบบที่ให้ผู้พิพากษาควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่พิพาทมีส่วนร่วมในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือการเลือกวิธีการที่จะนำเสนอหลักฐาน เป็นต้น แต่ระบบไต่สวนหรือระบบค้นหาความจริง (inquisitorial system) ซึ่งเป็นระบบกฎหมายที่ใช้กันในภาคพื้นยุโรป ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงหลักฐานรวมทั้งการควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุนด้วย

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมเป็นผู้ควบคุมกระบวนการ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจคือความ คู่พิพาทก็จะยอมรับผลการตัดสินใจของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรม มากกว่าการที่คู่พิพาทไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ นอกจากนี้มีงานวิจัยที่สำรวจพบว่า การให้คู่พิพาทได้แสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินใจคือความจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลของการตัดสินใจมากขึ้นด้วย

2.2.2 แนวคิดความยุติธรรมด้านกระบวนการของ Sheppard, Lewicki, and Minton

Sheppard, Lewicki and Minton (1992: 31) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เกี่ยวข้องโดยตรงกับความยุติธรรมของกระบวนการในการตัดสินใจ โดยมาตรฐาน 6 ประการ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งพัฒนามาจากหลักพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับความยุติธรรม ได้แก่ ความสมดุล และความถูกต้องและเป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรี ทำให้มาตรฐานความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความแตกต่างกัน 6 ด้าน ดังนี้

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance Goal)	การให้มีตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Communication Goal)	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power)	ความคงที่ของกระบวนการ (Consistency with Specified procedures)
เป้าหมายด้านยศฐาบรรดาศักดิ์ (Dignity Goal)	ความสมดุลในการลงทุน (Balance of Inputs)	สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing)

ตารางที่ 3 : แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
แหล่งที่มา : Sheppard, Lewicki, and Minton, 1992: 31.

1. หลักความสมดุล (Balance) กับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ปัญหาในเรื่องความสมดุลและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จะเข้าใจได้ง่ายขึ้น ถ้าสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของสิ่งสำคัญ 2 ประการในกระบวนการตัดสินใจภายในองค์การ ได้แก่

- สิ่งที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ (Decision inputs) คือ ประเด็นที่ได้มีการหยิบยกขึ้นมา หรือกรอบของปัญหาที่นำไปสู่การตัดสินใจ และกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

- อำนาจในการตัดสินใจ (Decision power) คือ อำนาจของบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย

ทั้งนี้ กระบวนการจะมีความสมดุล และบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่างๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

1.1 การให้มีตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การอย่างเพียงพอ และมีอคติน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power) กระบวนการต่างๆ ในองค์การต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และต้องเกิดความสมดุลในอำนาจ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1.3 ความสมดุลในการลงทุน (Balance of input) คือกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการและการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายด้วย ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2. หลักความถูกต้อง (Correctness) กับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ต่อเมื่อกระบวนการ มีความถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่างๆ ก็ต่อเมื่อ

2.1. ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่นำมาได้มีความละเอียด โดยจะเน้นในเรื่องความถูกต้องแม่นยำ เป็นกลาง รวมทั้งต้องมีการทบทวนหรือตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง ก่อนที่จะนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านผลการปฏิบัติงาน

2.2 กระบวนการต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency with specified procedures) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ กล่าวคือ องค์การจะต้องมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาแม้ว่าเวลาที่พิจารณาอาจแตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียว

2.3 สถานะของบุคคลในสังคม (Social standing) บุคคลจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เหมือนกันในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือองค์การ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมด้านศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

2.2.3 แนวคิดความยุติธรรมด้านกระบวนการของ Folger และ Cropanzano

Folger และ Cropanzano (1998: xxi) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เป็นเครื่องชี้บอกถึงการประเมินหรือการพิจารณาของตนเอง ซึ่งรวมไปถึงการประเมินในการตัดสินใจในกระบวนการกระจาย แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการเพิ่งปรากฏเมื่อไม่นานมานี้ โดย Folger และ Greenberg (1985) เป็นนักวิจัยกลุ่มแรก ที่ได้ดัดแปลงประยุกต์ใช้ในการกำหนดความยุติธรรมด้านกระบวนการในหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่นั้นมาก็มีการศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการอย่างมากมายและหลากหลาย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน จากหลักฐานในปัจจุบันพบว่าเมื่อบุคคลมีความเชื่อว่ากระบวนการตัดสินใจไม่มีความยุติธรรม เขาก็จะแสดงออกถึงความยึดมั่นต่อผู้บังคับบัญชาน้อยลง และมีความตั้งใจที่จะลาออก

จากองค์การมากขึ้น ผลการปฏิบัติงานลดลงและแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือลดลง บุคคลจะคำนึงถึงว่าเขาได้รับการปฏิบัติและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรูปแบบความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งเหตุผลนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

3. ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)

3.1 ความหมายความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

Folger และ Cropanzano (1998: xxiii) กล่าวว่าความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม

Bies and Moag (1986 cited in Skarlicki and Latham, 1996: 161) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และมีเหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์

Greenberg (1993b cited in Folger and Cropanzano, 1998: 48-49) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมโดยเน้นการปฏิบัติต่อกันทางสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informative content) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

3.2.2 ความยุติธรรมด้านการมีความสัมพันธ์ต่อกัน (Interpersonally) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การหรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

จากความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

ความยุติธรรม กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้การยอมรับ

ในการศึกษาความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Folger และ Cropanzano (1998) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่เหมาะสม และได้กล่าวถึงความยุติธรรมในองค์การอย่างครอบคลุม ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมในด้านการกระจาย ความยุติธรรมในด้านการระบวนการ และความยุติธรรมในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เนื่องจาก Folger เป็นนักวิจัยกลุ่มแรกที่ได้ดัดแปลงประยุกต์ใช้ในการกำหนดความยุติธรรมในหน่วยงานต่างๆ อย่างมากมาย และหลากหลาย (Folger และ Cropanzano, 1998: xxi) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยุติธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญ ที่มีผลต่อประสิทธิผลต่อการทำงานในการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ขององค์การ และมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้วย (Moore, 1978) จากเอกสารวิชาการที่กล่าวมา กล่าวได้ว่าความยุติธรรมในองค์การ สามารถอธิบายผลของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิบายได้ว่าบุคลากรจะมีพฤติกรรมอย่างไร หากเขาได้รับการปฏิบัติในงานอย่างไม่ยุติธรรม และพฤติกรรมดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงานในด้านอื่นๆ อย่างไร (Greenberg, 1990 cited in Moorman, 1991: 845) ถ้าพนักงานรับรู้ว่าในสถานที่ทำงานมีความยุติธรรม ก็จะเป็นมูลเหตุจูงใจให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organ and Bateman, 1991: 277) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Organ และ Konovsky (1989) พบว่าความยุติธรรมด้านการกระจายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และจากการศึกษาของ Moorman (1991) พบว่าความยุติธรรมในด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จากแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในด้านการกระจายด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านต่างๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีดังต่อไปนี้

School, Cooper และ McKenna (1987) ศึกษาการเลือกตัวอ้างอิงเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจรับรู้ความเสมอภาคต่อผลของความแตกต่างที่มีต่อพฤติกรรมและทัศนคติของความยุติธรรมด้านการกระจาย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริหารระดับต้นถึงระดับกลาง จำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า งานที่เท่าเทียมกัน (Job equity) ระบบการกระจายที่เท่าเทียมกัน (System equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กล่าวคือ ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการกระจาย ที่องค์กรให้กับพนักงานมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์กรเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กร รวมทั้งจากการประเมินค่าภายในตนเอง จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Organ และ Konovsky (1989) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ต่อ งาน (การประเมินเกี่ยวงานและค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน (เช่น หงุดหงิด กระตือรือร้น หรือภาคภูมิใจ) ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยศึกษาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คนพบว่า ความคิดต่องาน ทั้งการประเมินเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้าง และโอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ขณะที่หากควบคุมตัวแปรด้านความคิดต่องานแล้วจะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะอารมณ์ ความรู้สึกต่องานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Moorman (1991: 845-855) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และนำแนวความคิดด้านทฤษฎีความเป็นธรรม และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาเป็นพื้นฐานในการศึกษา โดยศึกษาจากพนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 255 คน ในการศึกษาครั้งนี้ เน้นถึงการรับรู้ความยุติธรรมในด้านการกระจาย และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งจำแนกเป็น 2 มิติ คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ที่ตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Niehoff และ Moorman (1993) ศึกษาความยุติธรรมในฐานะที่เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานกับพฤติกรรมเป็น

สมาชิกขององค์การ ศึกษาจากพนักงานและผู้จัดการทั่วไปจำนวน 213 คน ของบริษัทแห่งหนึ่ง สหรัฐอเมริกา พบว่าวิธีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสังเกตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์การ

Ball, Trevino และ JR (1994) ศึกษาารูปแบบการลงโทษที่ยุติธรรมและไม่ยุติธรรม ต่ออิทธิพลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บังคับบัญชาจำนวน 103 คน และผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 89 คน จากกลุ่มองค์การทั้งภาครัฐบาลและเอกชน จำนวน 20 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา พบว่าการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการควบคุมกระบวนการในการกำหนดโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Konovsky และ Pugh (1994) ศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบของกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานขององค์การ โดยศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจาย และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาจากพนักงานและหัวหน้างานจำนวน 475 คน ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจายของผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา สามารถทำนายความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานได้

Skarlicki and Lathan (1996) ศึกษาการเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การภายในสภาพแรงงานต่อการทดสอบทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การ กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม เป็นสมาชิกของสหภาพรัฐวิสาหกิจในกลุ่มการบริการของประเทศแคนาดา ทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ จำนวน 601 คน ในกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยได้จัดอบรมด้านความยุติธรรมในองค์การให้แก่ผู้บังคับบัญชา แต่ในกลุ่มควบคุมผู้บังคับบัญชาจะไม่ได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าวหลังจากนั้นเป็นเวลา 3 เดือน จึงให้เพื่อนร่วมงานประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน พบว่าการเพิ่มระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การให้แก่พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์การ กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานในกลุ่มที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรด้านความยุติธรรมจะสูงกว่ากลุ่มที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับการอบรม รวมทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเฉพาะการทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และการช่วยเหลือกัน

ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในกลุ่มที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการอบรมสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับการ อบรม

Farh, Earley and Lin (1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การในด้านการกระจาย ด้านกระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางและระดับล่าง จากบริษัทอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 8 บริษัท และกลุ่มตัวอย่าง 109 คน และศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานด้านบริหารเชิงธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประเทศไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมในองค์การในด้านการกระจาย ด้านกระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกกับองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความยุติธรรมในองค์การในด้านการกระจาย ด้านกระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

สรุปในการศึกษาครั้งนี้ องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของ Smith, Kendall และHulin (1969) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และนักวิจัยนิยมนำมาศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ลักษณะงาน 2) การได้รับค่าตอบแทน 3) โอกาสก้าวหน้า 4) การนิเทศ 5) เพื่อนร่วมงาน

สำหรับความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Folger และ Cropanzano (1998) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่เหมาะสม และได้กล่าวถึงความยุติธรรมในองค์การอย่างครอบคลุม และมีนักวิจัยนิยมนำมาทำการศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอย่างกว้างขวาง โดยมีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความยุติธรรมด้านการกระจาย 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ 3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1991) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป โดยนักวิชาการต่างประเทศ นอกจากนี้แนวคิดดังกล่าวมีความหมายครอบคลุมประเด็นสำคัญ ซึ่งแบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ออกเป็น 5 ลักษณะ คือ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) การคำนึงถึงผู้อื่น 3) ความอดทนอดกลั้น 4) การให้ความร่วมมือ 5) ความสำนึกในหน้าที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

