Journal of Modern Management Science
Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University
https://www.tci-thaijo.org/index.php/JMMS
2015 - 2019

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร ความผูกพันขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน: หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

Organizational Citizenship Behavior, Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Performance: An Empirical Investigation of Public Hospital in Mueang District, Phitsanulok

Article Information
Received May 20, 2019
Accepted Aug 06, 2019
Available Online: Dec 23, 2019

ศุภนารี พิรส[1]
Supanaree Piros[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และความผูกพันขององค์กรที่มีผลต่อผลปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ จำนวนทั้งสิ้น 490 คน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลรัฐในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกให้ความสำคัญต่อการสร้างความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และกำหนดแนวทางในการสร้างความเสมอภาคให้บุคลากร อีกทั้งสร้างความผูกพันภายในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวจะส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร, ความผูกพันขององค์กร, ผลการปฏิบัติงาน, โรงพยาบาลรัฐ

[1] อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Lecturer at Management Science Faculty, Pibulsongkram Rajabhat University

Abstract

The purpose of this study was 1) to study the impact of organizational citizenship behavior, procedural justice and organizational commitment on job performance 2) to study the impact of procedural justice and organizational commitment on organizational citizenship behavior at public hospital in Mueang district, Phitsanulok. The samples are 490 employees that work at public hospital. This research employed multiple regression analysis in hypothesis testing. This research results reveal that organizational citizenship behavior, procedural justice and organizational commitment had positive influence on job performance. Organizational commitment had positive influence on organizational citizenship behavior but procedural justice had not influence on organizational citizenship behavior. This research has suggested that public hospitals in Mueang District, Phitsanulok Province should concentrate in creating justice for the organizational processes, establish equality for staffs. Likewise, they should create more engagement within the organization. In summary, the both processes will encourage personnel to behave as a good member of the organization.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Procedural Justice, Organizational Commitment, Job Performance, Public Hospital, Public Hospital

---

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆทั่วทุกมุมโลกต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และการเมืองอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต่างๆต้องพยายามหาเทคนิควิธี กลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง อีกทั้งเพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร (Hwang & Norton, 2014; Balas, Gokus, & Colakoglu, 2014) ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันสูงของธุรกิจต่างๆ ซึ่งส่งผลทำให้สภาพเศรษฐกิจ และสังคมไทยมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา องค์กรต่างๆจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้เหมาะสม การบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยหากองค์กรไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดี ไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้นั้นย่อมก่อให้เกิดความเสียหายทางด้านทรัพยากรต่างๆ เช่น เงินทุน วัตถุดิบ และเวลา หรือแม้กระทั่งทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญเป็นอันดับหนึ่ง และเป็นตัวขับเคลื่อนนำพาให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี (Wright, Dunford & Snell, 2001) ดังนั้นผู้บริหารในทุกองค์กรต้องมีบทบาทในการพิจารณาวางแผนตัดสินในการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรทางการบริหารขององค์กร การที่องค์กรมุ่งเน้นและเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นสามารถช่วยสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร (Podsakoff & MacKenzie, 1997) ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีความสำคัญแก่องค์กรโดยสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานตามที่องค์กรกำหนดไว้

จากงานวิจัยของ Fisher, McPhail, & Menghetti (2010) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้งานวิจัยยังได้ยืนยันว่า การที่องค์กรมีบุคลากรในองค์กรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพในการจัดการองค์กร ย่อมทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้น และเกิดความยืดหยุ่นในการดำเนินงานภายในองค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย จากการศึกษาของ Natemeyer et al., (1997) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในเชิงบวกต่อผลลัพธ์ขององค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลากรดีขึ้น โดยพฤติกรรมดังกล่าวสามารถส่งผลในทางที่ดีให้แก่องค์กรหลายประการ อาทิเช่น 1) ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ร่วมงานในองค์กร และเพิ่มผลิตภาพขององค์กร 2) บุคลากรในองค์กรมีกำลังทางกายในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรในองค์กร 3) บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้หลายบทบาท 4) ความสามารถในการร่วมมือในการดำเนินงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร 5) การดำรงรักษาและยึดเหนี่ยวให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว 6) การสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานในองค์กร และ 7) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์กร นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานขององค์กรอีกด้วย (Greenberg & Baron, 2000) ในทางเดียวกันนั้นหากองค์กรมีการบริหารจัดการที่มุ่งสร้างความผูกพันภายในองค์กร มีแนวทางในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากรซึ่งวิธีการนี้จะช่วยเสริมสร้างพลังในองค์กรให้มีความแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งองค์กรมีกระบวนการในการบริหารจัดการองค์กรด้วยความเสมอภาค และมีความยุติธรรมกับบุคลากรภายในองค์กรโดยปฏิบัติกับทุกๆคนและทุกๆฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ในการบริหารจัดการด้วยวิธีการดังที่กล่าวมาข้างต้นจะส่งผลทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมถึงผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในสังคม เนื่องจากเป็นสถานบริการด้านสุขภาพ ซึ่งโรงพยาบาลรัฐนั้นมีจำนวนผู้เข้ารับบริการที่สูงมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน จึงทำให้โรงพยาบาลรัฐเปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญเวลาที่เจ็บไข้ได้ป่วยของประชาชน ทั้งนี้เป็นสาเหตุให้โรงพยาบาลรัฐต้องให้ความใส่ใจดูแลผู้ป่วยให้ทั่วถึง มีคุณภาพการให้บริการที่ดี และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กร เนื่องจากจำนวนของผู้เข้ารับบริการที่มีจำนวนสูงเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งโรงพยาบาลของรัฐในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกได้รับการรับรองยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ซึ่งการที่โรงพยาบาลจะผ่านมาตรฐานการรับรองดังกล่าวได้อย่างต่อเนื่องนั้น โรงพยาบาลจะต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถอุทิศ และเสียสละตนเองให้กับการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลของรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกมีการให้บริการแก่ประชากรที่อาศัยอยู่ในอาณาเขตดังกล่าวและพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นในเขตอำเภอเมือง จำนวน 184,135 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2561) ทั้งนี้บุคลากรทางการแพทย์จึงเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐาน และปฏิบัติงานได้มีอย่างประสิทธิภาพตามที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA ทั้งนี้โรงพยาบาลจะได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลจะต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีมาตรฐานและมีการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหากโรงพยาบาลประกอบด้วยบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งจะช่วยเสริมสร้าง และสนับสนุนให้องค์กรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และเหตุปัจจัยในการเกิดพฤติกรรมดังกล่าวนั้น อาทิเช่น การสร้างความผูกพันขององค์กรให้แก่บุคลากรในองค์กร และการที่องค์กรมีกระบวนการต่างๆ ในการบริหารจัดการที่มีความเสมอภาค และยุติธรรม จึงเป็นที่มาของการศึกษางานวิจัยนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน และศึกษาอิทธิพลของของความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยนี้จะช่วยให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้ในทางทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว และยังสามารถนำผลการวิจัยไปปรับประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงานขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการในการสร้างความเสมอภาคของกระบวนการต่างๆในองค์กร และพัฒนาวิธีการมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีและมีคุณภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของของความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Blau (1964) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นรากฐานของทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายสถานการณ์ในองค์กร ซึ่งช่วยขยายความเข้าใจเกี่ยวกับการบรรลุประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการมีความผูกพันยึดมั่นกับองค์กร โดยผ่านความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล และองค์กร

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในอดีตเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามไว้จำนวนมาก อาทิเช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์กร (Luthans, 1998) รวมถึง George & Jones (1999) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่บุคลากรมีความเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ Organ (1991) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ (2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความอดทนต่อปัญหา และอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงถึงความรับผิดชอบในทางสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ให้ความสำคัญในการประชุมต่างๆด้วยความสมัครใจ และให้ความสนใจต่อข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์กร ไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ไม่ทำให้เกิดการบาดหมางทะเลาะเบาะแว้งภายในองค์กร ซึ่งเป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจแก่เพื่อนร่วมงาน และการรักษาสัมพันธภาพอันดี (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ตามบทบาทและสามารถปฏิบัติงานได้เหนือกว่าระดับความต้องการหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้สรุปความหมายเพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการพิจารณาให้รางวัลหรือผลตอบแทนขององค์กรโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 พฤติกรรมหลักตามแนวคิดของ Organ (1991) ที่กล่าวไว้ในข้างต้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับความสนใจจากนักวิจัยและนักวิชาการในวงกว้าง และยังคงมีแนวโน้มในการศึกษาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยอธิบายพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติต่อองค์กร รวมทั้งการศึกษาในอดีตที่ยืนยันความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลกระทบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับองค์กร หรือช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการดำเนินงาน เพิ่มเสถียรภาพการปฏิบัติงานในองค์กร (Organ, 1988) จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร จึงเป็นสาเหตุให้มีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการขององค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาให้ผลตอบแทนอย่างมีระบบ เป็นธรรม สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ โดยปราศจากความอคติ ซึ่งเป็นการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส จากการศึกษาของ Colquitt et al., (2001) เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า โดยรวมแล้วการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล และด้านข้อมูลสารสนเทศ

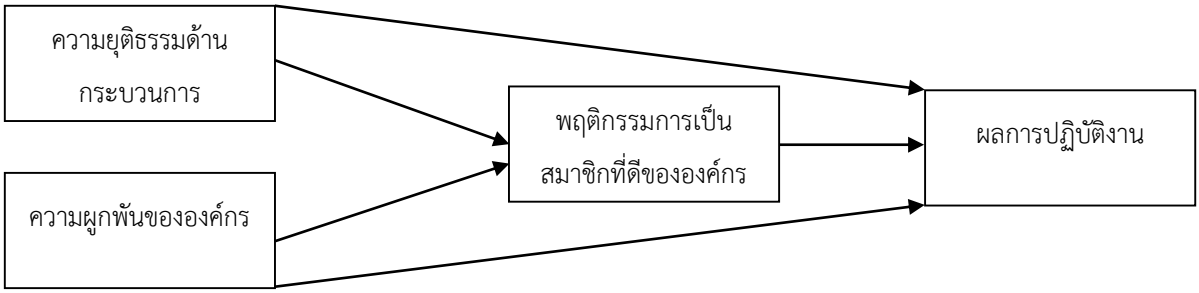
มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ขององค์กรในหลายรูปแบบ เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร การลาออก พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน

ความผูกพันขององค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ทัศนคติของบุคคลากรที่ตระหนักถึงคุณค่าขององค์กร สามารถอุทิศตนเองเพื่อองค์กร และดำรงตนเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร โดยมีความภาคภูมิใจ ความยืนหยัดที่จะปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถของตนเองซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ จากผลศึกษางานวิจัยของ Ostroff (1992) ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันของบุคลากรในองค์กรทำให้องค์กรลดอัตราการลาออก ลดการสรรหาบุคลากรเข้าบรรจุทำงานใหม่ และลดต้นทุนในการฝึกอบรมขององค์กร ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน การสร้างความผูกพันขององค์กรเป็นการทำให้บุคลากรในองค์กรยอมรับเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน และยังแสดงถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างดีที่สุด โดยความผูกพันขององค์กรยังทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและยังทำให้เกิดการทำงานที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Asiedu, Sarfo, & Adjei (2014) พบว่า องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพได้โดยการมุ่งเน้นในการสร้างความผูกพันขององค์กร และส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ผลงานหรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จ และตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

ดังนั้น การที่องค์กรมีกระบวนการที่สร้างความยุติธรรมและเสมอภาคภายในองค์กร และมีการสร้างความผูกพันให้แก่บุคลากรในองค์กร จะช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมการทุ่มเทในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบซึ่งก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากองค์กรมีแนวทางปฏิบัติการสร้างความยุติธรรมให้แก่บุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพันภายในองค์กร และมุ่งเม้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จึงนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ศึกษานั้นเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 4,926 คน ซึ่งได้จากการสืบค้นฐานข้อมูลจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐจากฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาล ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาการวิจัยจำนวน 370 คน นอกจากนั้นเพื่อให้การได้กลับมาของแบบสอบถามเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ผู้วิจัยจึงทำการแจกแบบสอบถามเป็นสองเท่าของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสูตรของ Taro Yamane เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้ทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจึงทำการใช้วิธีการดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามที่ส่งไปนั้นเป็นจำนวนทั้งสิ้น 740 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยทำหนังสือขอความร่วมมือไปที่โรงพยาบาลรัฐ จากนั้น หน่วยงานได้ทำการช่วยอนุเคราะห์ในการจำหน่ายแบบสอบถามไปตามแผนกต่างๆ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 511 ฉบับ โดยมีแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 490 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 66.22 ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมต่อการใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 – 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยคำตอบในแต่ละข้อเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ประเมินค่า 5 ระดับ คำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 49 ข้อ และตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ การสร้างแบบสอบถาม ใช้การปรับปรุงพัฒนาจากมาตรวัดที่ได้มีการใช้แพร่หลายและเป็นที่ยอมรับในวารสารทางวิชาการ โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด คำนวณจากผลคะแนนรวมรายข้อในแต่ละตัวแปรแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งพบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ในครั้งนี้ ได้ทดสอบ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร ความผูกพันขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาคโดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.885 ถึง 0.950 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) และค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรที่ศึกษาอยู่ระหว่าง 0.426 ถึง 0.865 มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.40 (Nunnally & Bernstein, 1994)

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (76.50%) มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี (41.60%) สถานภาพสมรส (49%) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (60.80%) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระยะเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไป (45.90%) มีอัตรารายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน (37.30%) และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (35.90%) ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์

ของโรงพยาบาลรัฐโดยทั่วไป จากแบบสอบถามพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบว่าตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีค่ามากกว่า 0.80 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2010) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	**OCB**	**PJ**	**OC**	**JP**
Mean	4.05	3.84	4.00	4.01
S.D.	0.468	0.582	0.492	0.493
OCB				
PJ	0.329*			
OC	0.601*	0.471*		
JP	0.665*	0.352*	0.529*	

*p < 0.01

จากตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรและความผูกพันขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (r = 0.665, r = 0.352 และ r = 0.529) รวมทั้งความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (r = 0.329 และ r = 0.601) และความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (r = 0.471)

ตารางที่ 2 แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรต้น (Independent Variable)	**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)**	
	ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)	**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)	**0.536***	-
	(0.041)	-
ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (PJ)	**0.100***	0.059
	(0.037)	(0.041)
ความผูกพันขององค์กร (OC)	**0.160***	**0.572***
	(0.044)	(0.041)
Adjust R^2	0.473	0.361
Maximum VIF	1.801	1.285

*p < 0.01

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นเครื่องมือในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย และตรวจสอบฐานะความเป็นตัวแปรคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนั้น มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.536, $p < 0.01$) ดังนั้นจึง สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 นอกจากนั้น ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (β = 0.100, $p < 0.01$) และความผูกพันขององค์กร (β = 0.160, $p < 0.01$) ยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวนั้นมีความสามารถในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 47.30 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 และ 5 เช่นกัน อีกทั้งความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (β = 0.059, $p > 0.10$) ไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในทางกลับกันความผูกพันขององค์กร (β = 0.572, $p < 0.01$) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลรัฐ ดังนั้น ผลการศึกษาไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 แต่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 โดยความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และความผูกพันขององค์กรมีความสามารถในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 36.10

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากรากฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา ผลการศึกษางานวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนั้นมีความสัมพันธ์แบบอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลการในโรงพยาบาลรัฐ ยังได้รับอิทธิพลเชิงสาเหตุจากสองตัวแปรหลัก คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรและความผูกพันขององค์กร ตลอดจนการศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นถึงบทบาทในการเป็นตัวแปรกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรและความผูกพันขององค์กรอันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดี ซึ่งผลการวิจัยนี้ถือเป็นการยืนยันผลการศึกษาในอดีตของมุมมองและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยังช่วยสะท้อนให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้บริบทของสถานประกอบการที่ให้บริการทางการแพทย์ที่มีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนั้น มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.536, $p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolino & Turnley (2003) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลขององค์กร โดยบุคลากรทางการแพทย์ต้องมีพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ยินดีที่จะปฏิบัติงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ เนื่องจากการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต้องให้การบริการแก่ผู้มารับบริการตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นพฤติกรรมทางสังคมที่มีความสำคัญและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Altuntas & Baykal (2014) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการ

บริการด้านพยาบาล อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2551) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นสายอาชีพที่โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความทุ่มเท ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัวซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า**สนับสนุนสมมติฐานที่ 1** อีกทั้งความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (β = 0.352, $p < 0.01$) และความผูกพันขององค์กร (β = 0.529, $p < 0.01$) ยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งก็สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ว่า ความยุติธรรมขององค์กร และความผูกพันขององค์กรจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Konocsky & Brockner, 1991; Gilliand, 1994; Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 2001; Schneider, 2003) และยังเป็นไปตามการศึกษาของ Suliman & Iles (2000) ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความผูกพันในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 และ 5**

ความสัมพันธ์กับตัวแปรต้นกำเนิด (Antecedents) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (β = 0.059, $p > 0.10$) ไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตที่ว่าความยุติธรรมขององค์กรนำมาซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Colquitt et al., 2001; Ali et al., 2010) และผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vuuren, Dhurup, & Joubert (2016) ได้ทำการศึกษาความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการของไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากบุคลากรอาจไม่สามารถรับรู้ถึงความยุติธรรมเกี่ยวกับกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บริหาร จึงมีแนวโน้มที่ทำให้บุคลากรไม่มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น ผลการศึกษา**ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2** ในทางกลับกันนั้น ความผูกพันขององค์กร (β = 0.572, $p < 0.01$) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลรัฐ อีกทั้งความผูกพันขององค์กรนั้นมีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้น บุคลากรจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย (Williams & Anderson, 1991; Bolon, 1997) บุคลากรทางการแพทย์ที่ผู้วิจัยศึกษานั้นโดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระยะเวลามากกว่า 10 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลเหล่านั้นมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเกินกว่าหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานซึ่งแสดงถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายบัว บุญหมื่น และคณะ (2557) ที่ทำการศึกษาบริบทโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พยาบาลวิชาชีพนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์การสูงโดยไม่ค่อยมีแนวคิดที่จะลาออกจากงาน ดังนั้นผลการศึกษาล้วน**สนับสนุนสมมติฐานที่ 4**

การนำไปใช้ประโยชน์

จากผลจากการศึกษานี้ยังช่วยสะท้อนให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้บริบทของสถานประกอบการที่ให้บริการทางการแพทย์ ดังนั้น ผู้อำนวยการ หรือผู้บริหารในสถานประกอบการที่ให้บริการทางการแพทย์ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนควรมีการพัฒนา และส่งเสริมความยุติธรรมขององค์กร

ความผูกพันขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพของบุคลากรในรายบุคคล ตลอดจนผลการปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวมต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษางานวิจัยต่อไปในอนาคตควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับบริบทของสถานประกอบการทางการแพทย์ของภาคเอกชน เพื่อตรวจสอบความเป็นสามัญการทางการวิจัย

2. เพิ่มตัวแปรต้นกำเนิด (Antecedence Variable) ที่สำคัญมาใช้ในการศึกษา อาทิเช่น การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support) และเพิ่มตัวแปรควบคุม (Control Variable) ที่ส่งผลกระทบทำให้ผลการศึกษาคลาดเคลื่อนได้

3. เพิ่มการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาช่วยเพื่อการได้องค์ความรู้ใหม่มาช่วยในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร. (2551). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่. *Naresuan University Journal,* 16(3), 229-238.

ระบบสถิติทางการทะเบียน. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2561, จากระบบสถิติทางการทะเบียน http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php

สายบัว บุญหมื่น, นภาพร ขันธนภา, มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจซื่อ. (2557). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลภาครัฐ. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 7(1), 125-138.

Ali, N., Sultan M., Qadar, B., & Muhammad, U. (2010). Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior of Bankers of NWFP, Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*.

Altuntas, S., & Baykal, U. (2014). Organizational Citizenship Behavior Levels of Nurses and Effective Factors. *Journal of Health and Nursing Management*, 1(2), 89–98.

Asiedu, M., Sarfo, O., & Adjei, D. (2014). Organizational Commitment and Citizenship Behaviour: Tools to Improve Employee Performance: An Internal Marketing Approach. *European Scientific Journal*, 10(4), 288-305.

Balas, N., Gokus, O., & Colakoglu, N. (2014). Exploring the Role of External Environment on Determining Strategic Focus, Market Orientation and Firm Performance of Service Firms. *Academy of Marketing Studies Journal*, 18(1), 19-40.

Blau, M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.

Bolino, C., & Turnley, H. (2003). Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior. *Academy of Management Executive*, 17, 60-71.

Bolon, S. (1997). Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employees: A Multidimensional-Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital and Health Services Administration*, 42, 221–241.

Colquitt, A., Conlon, E., Wesson, J., & Porter, H. (2001). Justice at the Millionium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of applied Psychology*, 86(3), 425-445.

Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (2001). Perceived Organizational Support and Employee Diligence commitment and Innovation. *Journal of Psychology*, 76(6), 51-59.

Fisher, R., McPhail, R., & Menghetti, G. (2010). Linking Employee Attitudes and Behaviors with Business Performance: A Comparative Analysis of Hotels in Mexico and China. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 397-404.

George, M., & Jones, G. (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior. 2nd ed*. New Jersey: Addison-wesley.

Gilliland, W. (1994). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to a Selection System. *Journal of Applied Psychology, 79,* 691-701.

Hair, F., Black, C., Babin, J., & Anderson, E. (2010). *Multivariate Data Analysis A Global Perspective*, 7th Edition. New Jersey: Person Education, Inc.

Hwang, J., & Norton, T. (2014). Environmental Uncertainty, Market-Orientation Strategy and Organizational Structure in China's Apparel Retail Stores. *Advances in Business-Related Scientific Research Journal*, 5(1), 1-12.

Konovsky, M., & Cropanzano, R. (1991). The Perceived Fairness of Employee Drug Testing as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 76, 698-707.

Luthans, F. (1998). *Organization Behavior*. 6th Edition. Singapore: McGraw-Hill, Inc.

Natemeyer, G., Boles, S., Mackee, O. & McMurrian, R. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.

Nunnally, C. & Bernstein, H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

Organ, W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior*: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ. W. (1991). *The Applied Psychology of Work behavior*. 4th Edition. Boston: R.R. Donnelly and sons.

Ostroff, C. (1992). The Relationship between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational-Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963–974.

Podsakoff, M. & MacKenzies, B. (1997). Impact of Organizational Behavior on Organization Performance: A Review and Suggestions of Future Research. *Human Performance*, 10, 133-151.

Schneider, D. (2003). The Psychology of Work and Human Performance. *Journal of organization Behavior*, 30(8), 153-207.

Suliman, A. & Iles, P. (2000). Is Continuance Commitment Beneficial to Organizations? Commitment-Performance Relationship: A New Look. *Journal of Managerial Psychology*, 15(5), 407-426.

Vuuren, J., Dhurup, M., & Joubert, P. (2016). Justice in the Workplace: The Influence of Procedural, Distributive and Interactional Justice on Organizational Citizenship Behaviour among Employees in the Police Service. *International Journal of Economics and Finance Studies*, 8(1), 177-191.

Williams, J. & Anderson, E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviours. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

Wright, M., Dunford, B., & Snell, A. (2001). Human Resources and the Resource Based View of the Firm. *Journal of Management*, 27, 701-721.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3rd Edition. New York: Harper and Row.