

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

Organizational Citizenship Behavior of Professional Nurse, Private Hospital

กฤษณา สุเทพากุล* กัญญาดา ประจักษ์ศิลป

Krisana sutepakul* Gunyadar Prachusilpa

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ ประเทศไทย

Faculty of Nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลระดับสูง ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นและระดับกลางผู้บริหารทรัพยากรบุคคล ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มองค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ อาจารย์พยาบาล และพยาบาลระดับปฏิบัติการวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของข้อคำถามแต่ละข้อ ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และส่งแบบสอบถามกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบอีกครั้ง จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เพื่อสรุปผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ 6 ด้าน ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 9 ข้อ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 11 ข้อ 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 7 ข้อ 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 5 ข้อ 5) พฤติกรรมการมีสำนึกในหน้าที่ 9 ข้อ 6) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง 5 ข้อ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The purpose of the research was to study the organizational citizenship behavior of professional nurse in private hospital. The Delphi technique was applied. Participants were 20 experts consisting nursing director, nursing manager, human resources manager, nursing professional organization, nursing education professional and professional nurse. The Delphi technique consisted of 3 steps. Step 1, all experts were asked to described organizational citizenship behavior of professional nurse in private hospital. Step 2, the data were analyzed by using analysis to develop a rating scale questionnaire. All items in the questionnaire were ranked the level of organizational citizenship behavior of professional nurse in private hospital by a prior panel of experts. In step 3, the items were analyzed by using median and citizenship behavior of professional nurse in private hospital. Step 2, the data were analyzed by using analysis to develop a rating scale questionnaire. All items in the questionnaire were ranked the level of organizational citizenship behavior of professional nurse in private hospital by a prior panel of experts. In step 3, the items were analyzed by using median and interquartile range

to develop a new version of questionnaire. The new questionnaire was sent to previous experts for confirming. Ranking items were analyzed by using median and interquartile again to summarize organizational citizenship behavior of professional nurse in private hospital.

The organizational citizenship behavior of professional nurse in private hospital were classified into 6 aspects as follow 1) Altruism 9 items 2) Courtesy 11 items 3) Sportsmanship 7 items 4) Civic virtue 5 items 5) Conscientiousness 5 items 6) Self-development 5 items

Keywords : organizational citizenship behavior, nursing professional, private hospital

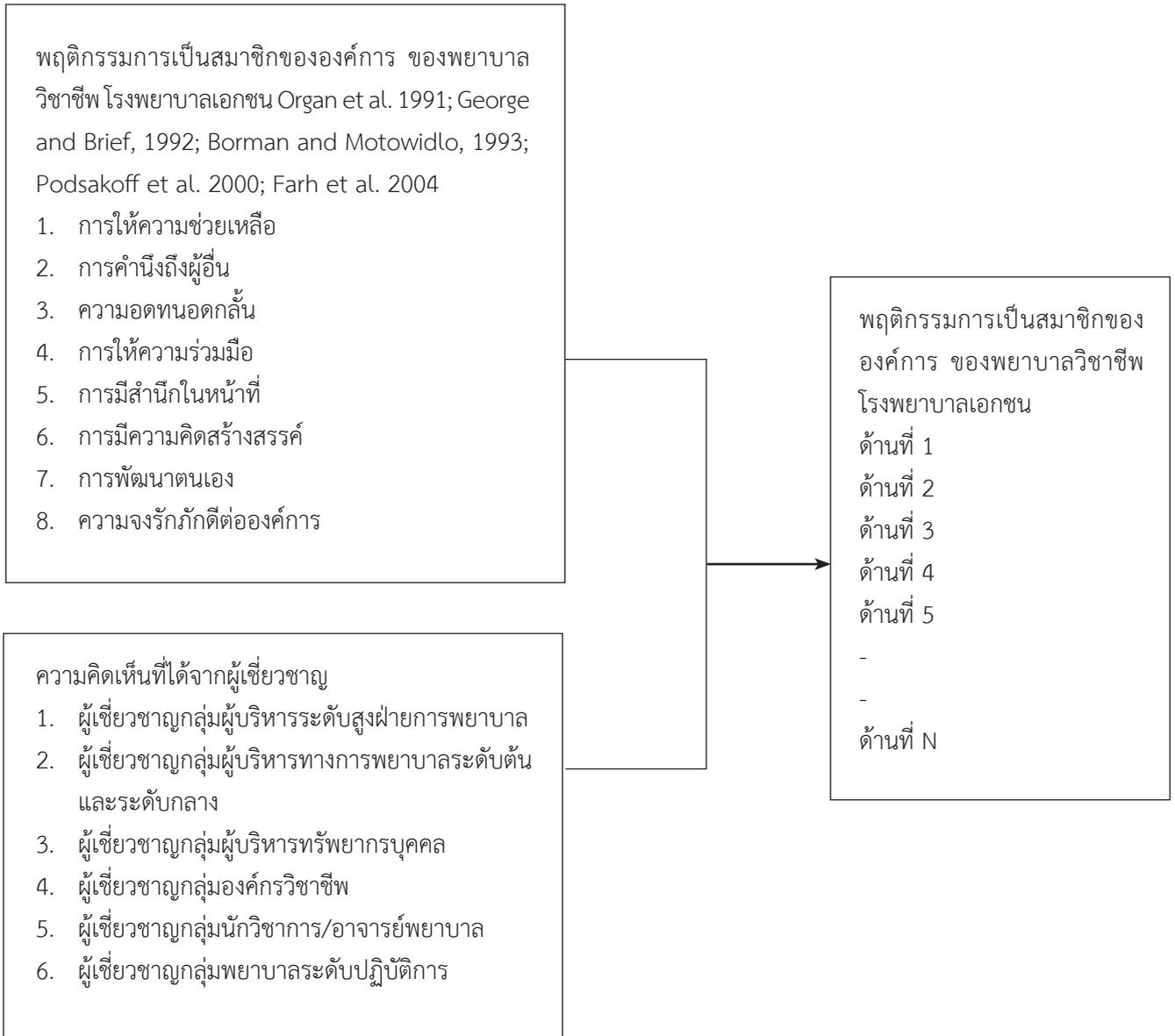
บทนำ

พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใช้การปฏิบัติทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อสนองตอบ ความต้องการของสังคม ทั้งบุคคลปกติ เจ็บป่วย ครอบครัวยุ และชุมชน พยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีเจตคติที่ดี และมีคุณธรรมจริยธรรมในการให้การพยาบาล วิชาชีพพยาบาลต้องปฏิบัติโดยตรงต่อชีวิต สุขภาพ และอนามัยของประชาชนด้วยความเอาใจใส่อย่างเอื้ออาทร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดูแลตนเองได้ทั้งในภาวะสุขภาพดีและเจ็บป่วย¹ สำหรับในประเทศไทยสภาการพยาบาลได้กำหนดหลักการโดยทั่วไปสำหรับพยาบาลไว้ดังนี้ พยาบาลต้องเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมองค์กร และ ปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศ ประกอบวิชาชีพด้วยการอุทิศตน ไม่มีการกีดกันหรือแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนาฐานะทางเศรษฐกิจ และการเมือง พยาบาลต้องไม่ประพฤติตนที่จะทำให้เสื่อมเสียต่อวิชาชีพ นอกจากนี้สภาการพยาบาล ได้กำหนดมาตรฐานการพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางให้พยาบาลยึดถือปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งมาตรฐานของการประกอบวิชาชีพและคุณภาพการพยาบาล ซึ่งจะเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการสังคม และวิชาชีพอื่นๆ โดยมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์²

แนวคิดที่ทำการศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการ ให้รางวัลแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี³ เรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ” (Organizational Citizenship Behavior: OCB) พฤติกรรมดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างทุนทางสังคมและมีส่วนช่วยเพิ่มผลผลิตการปฏิบัติงานขององค์การได้ และยังสามารถพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้อีกด้วย⁴ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ช่วยให้การติดต่อประสานงานภายในขององค์การเป็นไปอย่างราบรื่นเพิ่มเสถียรภาพการดำเนินงานขององค์การ และยังมีส่วนช่วยดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้แก่องค์กร⁵ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับองค์กร⁶

ในการทบทวนวรรณกรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมีแนวคิดที่แตกต่างและหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันบรรลุสู่เป้าหมายขององค์การที่ต้องการความเป็นเลิศ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ใน การศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกัน ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญคือ กลุ่มผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลระดับสูง จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มผู้บริหารทางการพยาบาลระดับ ต้นและระดับกลางจำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มผู้บริหาร ทรัพยากรบุคคลจำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มองค์กรวิชาชีพ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์พยาบาล จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการ จำนวน 3 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน โดยกำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่ม จำนวน ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเหมาะสม คือ 17-21 คน เพื่อรักษา ระดับความคลาดเคลื่อนของข้อมูลให้น้อยที่สุด⁷

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ 1 ชุด และแบบสอบถาม 2 ชุด ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45-60 นาที ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมนำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

2. แบบสอบถามรอบที่ 2 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ได้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด 6 ด้าน แบ่งเป็นพฤติกรรมย่อยได้ทั้งหมด 48 ข้อ จากนั้นจึงนำข้อความที่มีเนื้อหาในลักษณะเดียวกันมาจัดหมวดหมู่ในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด จนถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประมาณค่าแนวโน้มความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในแต่ละด้าน

3. แบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด จนถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณายืนยันการคงค่าตอบหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบจากแบบสอบถามรอบที่ 2 ซึ่งแสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และจากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในรอบที่ 2 ได้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด 6 ด้าน แบ่งเป็นพฤติกรรมย่อยได้ทั้งหมด 46 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายในครั้งนี้ ได้ผ่านกระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบด้วยความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอน ทำให้ได้เครื่องมือ

ที่มีคุณภาพสูง ทั้งความตรงตามเนื้อหาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง อีกทั้งยังผ่านการตรวจสอบความถูกต้องซ้ำหลายรอบ และความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ได้จากการตอบแบบสอบถามซ้ำหลายรอบ เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ ด้วยเหตุนี้ จึงสามารถนำไปสู่การสรุปฉันทามติที่มีความเป็นปรนัยสูงและมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในรอบที่ 1 โดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้กำหนด ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 2 และ 3 นั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับคืนและตอบครบถ้วน 19 ฉบับ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยที่ 242.1/58 (COA NO. 008/2559) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ลงวันที่ 25 มกราคม 2559 ผู้วิจัยคำนึงถึงสิทธิของผู้ให้ข้อมูลโดยเข้าพบผู้ให้ข้อมูล สร้างสัมพันธภาพ แนะนำตนเอง อธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาของการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิของผู้ให้ข้อมูลทราบว่าการตอบรับหรือการปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการในการวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีผลเสียใดๆต่อผู้ให้ข้อมูลและข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดถือเป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยให้กับผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการเปิดเผย หรือระบุชื่อของผู้ให้ข้อมูล และเมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยยินดีเข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกคนลงลายมือในเอกสารยินยอมเข้าร่วมวิจัยครบถ้วนทุกคน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดบูรณาการจากการทบทวนวรรณกรรม ได้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของ

พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย 5 ด้าน และพฤติกรรมย่อยในแต่ละด้านจำนวน 48 ข้อ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความเหมาะสม จากนั้นจัดสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Linkert scale) 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด จนถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประมาณค่าแนวโน้มความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน และเพิ่มเติมอย่างอิสระพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

2. นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 2 มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อคำถามแต่ละข้อ หลังการวิเคราะห์พบว่าค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน สอดคล้องกัน จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วเก็บข้อมูลในรอบที่ 3

3. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 3 มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อคำถามแต่ละข้อ การวิเคราะห์พบว่าค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.00 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน สอดคล้องกันทุกข้อ ผู้วิจัยจึงพิจารณายุติการเก็บข้อมูลในรอบถัดไปเมื่อผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่แตกต่างจากรอบที่ผ่านมามากนัก โดยพิจารณาจากระดับการเปลี่ยนแปลง ฉันทามติที่ได้เพิ่มขึ้นหรือลดลงน้อยกว่าร้อยละ 15 และการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 9.49 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถสรุปการวิจัยได้ ผู้วิจัยจึงพิจารณายุติการเก็บข้อมูลในรอบถัดไป

ผลการวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วย 6 ด้าน รวมพฤติกรรมย่อย 46 ข้อ ดังรายละเอียดในตาราง

ตาราง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน	ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 9 ข้อ	ให้กำลังใจกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ อาสาช่วยงานของผู้บังคับบัญชาแม้จะไม่ได้สิ่งตอบแทน ให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำเมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์การเมื่อได้รับการร้องขอ แม้ไม่ได้รับการมอบหมายอย่างเป็นทางการ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมากหรือมีงานค้างค้ำที่ต้องปฏิบัติโดยไม่ต้องร้องขอ โกล่เกลี่ยเมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาระหว่างกัน อาสาปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถทำงานได้ด้วยเหตุสุดวิสัย เสนอตัวให้ความช่วยเหลือเมื่อการปฏิบัติงานในองค์การมีปัญหา
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 11 ข้อ	แสดงกิริยาและใช้วาจาที่สุภาพกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธภาพเพื่อแก้ไขปัญหามากกว่าวิจารณ์การทำงาน แสดงความชื่นชมเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานดี หลีกเลี่ยงการกระทำที่มีผลกระทบหรือสร้างปัญหาต่อการปฏิบัติงานหรือเพื่อนร่วมงาน ให้เกียรติและเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำที่สร้างสรรคในการปฏิบัติงาน เข้าร่วมประชุมตรงตาม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

- เวลานัดหมายเพื่อไม่ให้ผู้อื่นต้องเสียเวลารอคอย เสนอแนวทางป้องกันหรือแจ้งปัญหาที่เป็นความเสี่ยงในการปฏิบัติงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร คำนึงถึงผลกระทบของหน่วยงานและภาระงานต่างๆของเพื่อนร่วมงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อใช้สิทธิการลาต่างๆ ปกป้องสิทธิของเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ
3. ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 7 ข้อ
แสดงพฤติกรรมบริการที่น่าประทับใจแม้จะถูกผู้รับบริการหรือผู้ป่วยต่อว่าหรือแสดงความไม่พอใจ เต็มใจปฏิบัติงานแม้ต้องดูแลผู้รับบริการหรือผู้ป่วยจำนวนมาก ควบคุมอารมณ์ทั้งสีหน้าและน้ำเสียงให้เป็นปกติแม้ไม่รู้สึกละอายหรือเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ยอมรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและร่วมฟันฝ่าอุปสรรค เต็มใจทำงานและรักษาบรรยากาศที่ดีในการทำงาน แม้อยู่ในสถานการณ์คับขัน อดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในองค์กร อดทนต่อความเครียดและความผิดหวังจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ
เข้าร่วมและมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร มีส่วนในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรแม้จะเป็นวันที่ไม่ได้มาปฏิบัติงาน เต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานปกติ มีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร
5. ด้านการมีสำนึกในหน้าที่ จำนวน 9 ข้อ
ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรโดยเคร่งครัด ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์แม้ไม่มีใครเฝ้าดูพฤติกรรม ตรงต่อเวลาทั้งการปฏิบัติงานและเวลาพักระหว่างปฏิบัติงาน ตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด ไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานทำภารกิจส่วนตัว แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำที่สอดคล้องกับค่านิยมและนโยบายขององค์กร พุ่มเทการปฏิบัติงานให้คุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ดูแลรักษาทรัพย์สินและใช้ทรัพยากรต่างๆขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่าเช่นเดียวกับทรัพย์สินของตนเอง สละเวลานอกเหนือจากการปฏิบัติงานเพื่อทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด
6. ด้านการพัฒนาตนเอง จำนวน 5 ข้อ
ค้นหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อสอนงานบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ ติดตามและใส่ใจต่อข่าวสารจากประกาศและแหล่งข่าวต่างๆขององค์กร เข้าร่วมทำงานเป็นทีมร่วมกับบุคลากรสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น แสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองหรือสนใจเรียนรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น นำผลการประเมินที่ได้จากการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญพบว่า ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนด้านการให้ความช่วยเหลือในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ พฤติกรรมดังกล่าวเป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างปฏิบัติงานและการทำงานเป็นทีม ทำให้ทั่วทั้งองค์การมีความสุขในการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานในวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องมีการทำงานเป็นทีม พยาบาลไม่สามารถทำงานได้เองโดยลำพังพยาบาลเป็นการปฏิบัติงานต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง มีการส่งต่อและรับช่วงต่อ ต้องมีการช่วยเหลือกันทำงานตลอดเวลา จึงจะประสบความสำเร็จ การมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือ ได้รับการช่วยเหลือในยามที่จำเป็นเสมอ⁹ คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผ่านทางกระบวนการทางจิตวิทยา พฤติกรรมการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลในการเรียนรู้ เป็นผลให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน⁹

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเมื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผลการศึกษาพบว่า ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนด้าน ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นในระดับมากที่สุด 11 ข้อ การสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการบริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ มุ่งเน้นแนวทางการพัฒนา ด้านกระบวนการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการนำระบบพัฒนาคุณภาพเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ การรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2000 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (Joint Commission International) พยาบาลวิชาชีพจึงต้องมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เพราะช่วยป้องกันความขัดแย้งและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเป็น การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันได้ถูกนำมาใช้ในเชิงกลยุทธ์ทางการบริการที่สำคัญ ส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ¹⁰ อีกทั้งพยาบาลวิชาชีพถูกคาดหวังจากทุกฝ่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งกิจกรรมการพยาบาลอยู่บนพื้นฐานของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และการสร้างความเชื่อมั่นให้ทั้งผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านความอดทนอดกลั้นเมื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผลการศึกษาพบว่า ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านความอดทนอดกลั้นในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และในระดับมาก 3 ข้อ การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตร อีกทั้งความคาดหวังจากทั้งผู้รับบริการและผู้สนับสนุน รวมถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านความอดทนอดกลั้น เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่อย่างเป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนดไว้ แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตร¹¹ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความอดทนอดกลั้น เป็นพฤติกรรมความอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งๆที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ¹²

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความร่วมมือเมื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผลการศึกษาพบว่า ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความร่วมมือมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ จากสถานการณ์ทั้งภาวะเศรษฐกิจ การเมืองสังคมวัฒนธรรมรวมถึงสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนสู่การเป็นศูนย์กลางบริการสุขภาพนานาชาติ (Medical hub)

โรงพยาบาลเอกชนแบกรับต้นทุนต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การบริหารโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการวางแผนงานและจัดทำกลยุทธ์ให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความร่วมมือเพื่อให้องค์การสามารถพัฒนาสู่เป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ พฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ และการคิดค้นนวัตกรรมให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้ จะเป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลกลุ่มงานหรือองค์การ¹³ การมีส่วนร่วมในองค์การคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์การ ในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์การในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การอย่างรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมในกลุ่มสายงานเดียวกันหรือกิจกรรมที่กระทำร่วมกันทั้งองค์การ การส่งเสริมชื่อเสียงขององค์การ การสร้างการสนับสนุนการรักษาและการปกป้องชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์การให้ดียิ่งขึ้น¹⁰

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการมีสำนึกในหน้าที่ เมื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนด้านการมีสำนึกในหน้าที่ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 9 รายการ และในระดับมาก 1 รายการ พยาบาลวิชาชีพเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากมนุษย์ที่อยู่ในความทุกข์และความคาดหวังของทุกฝ่าย พยาบาลวิชาชีพจึงต้องปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับ แนะนำ เพื่อสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่สภาการพยาบาลได้กำหนด ซึ่งพฤติกรรมในการยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การถึงแม้ไม่มีผู้ใดสังเกตเห็นหรือควบคุมอยู่ก็ตาม¹⁴

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการพัฒนาตนเอง เมื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลเอกชน ด้านการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใช้การปฏิบัติทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความจำเป็น อย่างยิ่งต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อสนองตอบ ความต้องการของสังคม ทั้งบุคคลปกติ เจ็บป่วย ครอบครัวยุ และชุมชน การพยาบาลยังมีความเกี่ยวข้อง โดยตรงต่อภาวะสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ของชีวิตประชาชน ดังนั้น พยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีเจตคติที่ดี และมีคุณธรรมจริยธรรมในการให้การพยาบาล² การพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ เริ่มห้วงข้อในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในเรื่องใหม่ๆ อยู่เสมอ¹³ รับฟังคำแนะนำจากผู้อื่นในการปรับปรุงขีดความสามารถของตนเอง ทบทวนการทำงานของตนเองเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาตนเอง อ่านบทความทางวิชาการหรืออ่านงานวิจัย อาสาสมัครที่จะเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ประชุมทางวิชาการที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานแม้บางครั้งต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน
2. ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการสรรหาคัดเลือกและให้รางวัลเพื่อเป็นข้อมูลและให้กำลังใจแก่พยาบาลวิชาชีพ ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ข้อเสนอแนะของการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นแบบประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน
2. ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

References

1. Poomsanguan. K. Nurses and Development of Emotional Quotient. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2014; 15(3): 18-13. (in Thai)
2. Jormsri. P. Perception of Nursing Principles among Nurses in Thailand. *Thai Journal of Nursing Council*. 2010; 25(1): 27-37. (in Thai)
3. Organ, D. W., and Konovsky, M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*. 1989; 74 : 157-164.
4. Teeravanittrakul. S. The Promotion of Organizational Citizenship Behaviors for Human Resource Sustainable Development in Organization. *Journal of Education*. 2004; 1 : 15-28 (in Thai)
5. Borman, W.C. The concept of organizational citizenship. *Current Direction in Psychological Science*. 2004; 13 : 238-241.
6. Organ, D., W., Ryan, K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel psychology*. 1995; 48(4) : 775-802.
7. Macmillan, T. The Delphi technique. In the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on research and development; May 3-5; California: Monterey 1971.
8. Jintanawalee. N. Happiness at work among the professional nurse in hospital Changwat Samutsakorn. Samutsakorn: Silpakorn University; 2010 (in Thai)
9. Farh, J.L., Zhong, C. B. and Organ, D.W. Organizational citizenship behavior in the people's Republic of China, *Organization Science*. 2004; 15(2) : 241-253.
10. Changwang. C. Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nurses at Nakhon Nayok Province's Hospital: Nakhon Nayok; Kasetsart University; 2554 (in Thai)
11. Robbins, S. P. Organizational behavior. (9th ed.) New Jersey: Prentice- Hall. 2001
12. Organ, D. W. Organizational citizenship behavior. 4th ed. USA.: Richard D.IrwinInc. 1991
13. George, J. M., and Brief, A. P. Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*. 1992; 112 : 310-329.
14. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. Paine, J. B., and Bachrach, D. G. Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 2000; 26(3) : 513-563