

การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

A Factor Analysis of Organizational Citizenship Behavior of Professional Nurse, Private Hospitals

ปาริศา คงเฟื่อง* กัญญดา ประจุศิลป์

Pavarisa Kongfueang* Gunyadar Prachusilpa

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10332

Faculty of nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand 10332

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1 ปีขึ้นไป และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านการรับรองมาตรฐานระดับสากล จำนวน 3 โรงพยาบาล จำนวน 364 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน และหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้สูตรประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง .96 วิเคราะห์องค์ประกอบด้วยวิธีการสกัดตัวประกอบหลัก หมุนแกน ตัวประกอบแบบอโรโธโกนอลด้วยวิธีแวนแม็กซ์

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีจำนวน 4 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 32 ตัวแปร ค่าผลรวมความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 67.20 ได้แก่ 1) ด้านการให้ความร่วมมือและด้านการพัฒนาตนเองอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือร้อยละ 19.85 ประกอบด้วย 10 ตัวแปร 2) ด้านการมีความสำนึกในหน้าที่ มีค่าความแปรปรวน ร้อยละ 18.52 ประกอบด้วย 8 ตัวแปร 3) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าความแปรปรวน ร้อยละ 15.09 ประกอบด้วย 8 ตัวแปร และ 4) ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีค่าความแปรปรวนน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 13.74 ประกอบด้วย 6 ตัวแปร

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ, พยาบาลวิชาชีพ, โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The purpose of this study was to investigate the component of organizational citizenship behavior of professional nurses, private hospitals Data were collected from the sample consisting of 364 staff nurses who had worked for at least one year experience from 3 private hospitals which accredited by joint commission international. Participants were recruited by multi-stage sampling. The research instrument was an organizational citizenship behavior of professional nurse questionnaire. The instrument was tested for content validity by five experts and cronbach's alpha coefficient was 0.96. The data were analyzed using principle component extraction and orthogonal with varimax method.

Corresponding Author: pavarisa.helen@gmail.com

วันที่รับ (received) 8 พ.ย. 61 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 23 ธ.ค. 61 วันที่ตอบรับ (accepted) 26 ธ.ค. 61

The findings were as follows: Four significant components of organizational citizenship behavior of professional nurse, private hospital were identified. There were 32 items that accounted for 67.20% which were identified respectively 1. Civic virtue and Self-development by 10 items accounted for 19.85% 2. Conscientiousness by 8 items accounted for 18.52% 3. Courtesy and Sportsmanship by 8 items accounted for 15.09% 4. Altruism by 6 items accounted for 13.74%

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Professional Nurse, Private Hospital

บทนำ

โรงพยาบาลเอกชนของไทยได้พัฒนาเข้าสู่มาตรฐานสากลเพิ่มสูงขึ้น¹ ปัจจุบันมีการพัฒนารูปแบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (Joint Commission International Accreditation: JCIA) ที่เป็นการประกันคุณภาพ (Quality assurance) มาสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement) โดยเน้นในการดูแลผู้ป่วยเป็นหลัก สร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยที่แสดงถึงกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่ได้มาตรฐาน การรับรองคุณภาพนี้ส่งผลให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก² การรับรองมาตรฐานระดับสากล ทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลมีการบริหารงานโรงพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพ มีความพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับระดับสากล

องค์การพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของการบริการทางการแพทย์ ที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายขององค์การพยาบาลวิชาชีพ ต้องพร้อมที่จะพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานและภารกิจอื่นๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้้องค์การได้เปรียบในการบริการและแข่งขันในระดับประเทศและระดับสากล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมทางบวก นอกเหนือจากการทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นการกระทำที่ตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทน เป็นการสนับสนุนการทำหน้าที่ในองค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากการปฏิบัติการพยาบาล ตามกระบวนการพยาบาลภายใต้มาตรฐานการพยาบาล เพื่อการรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พยาบาลมีความใส่ใจในการพัฒนางาน อุทิศตนในการทำงาน และช่วยเหลือ

องค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การพยาบาลเกิดความรับรู้ในคุณค่าของตนเอง ด้วยเจตคติที่ดีต่อการทำงาน เห็นความเป็นคุณค่าของผู้ป่วย มีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ สามารถใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการปฏิบัติการพยาบาลได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่กระทำให้ผู้รับบริการเกิดความปลอดภัยสูงสุด พยาบาลมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ดี³ ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันทำให้พนักงานที่ดียังคงอยู่กับองค์การต่อไป⁴ บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงประกอบกับมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นมีประสิทธิภาพการทำงานในองค์การสูงตามไปด้วย⁵ ทำให้เกิดการดูแลผู้ป่วยอย่างมีมาตรฐาน มีความปลอดภัยเป็นสิ่งที่ผู้บริหารของโรงพยาบาลเอกชนทุกองค์การต้องการให้มีในองค์การ สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับผลการดำเนินงานของกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานระดับสากล⁶

จากการทบทวนแนวพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพนักงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ ซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติให้้องค์การ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์การ⁷ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของพนักงานภายในองค์การ หรือการกระทำที่แสดงถึงค่านิยมขององค์การ อันเกิดประโยชน์ต่อองค์การมากกว่าประโยชน์ส่วนตน⁸ เป็นการแสดงออกด้วย

ความสมัครใจของพนักงานโดยไม่ได้มีแรงจูงใจหรือหวังรางวัลตอบแทนมาเกี่ยวข้อง และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้โดยองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การได้มีการกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนอกจากจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว ยังประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น อีกทั้งให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือสมาชิกเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

เนื่องจากในปัจจุบันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การส่งผลพัฒนาองค์การไปสู่มาตรฐานระดับสากล ทำให้แต่ละโรงพยาบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลวิชาชีพ ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลการดำเนินงานของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานระดับสากล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จะสร้างความชัดเจนในเชิงโครงสร้างที่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนที่มุ่งเน้นคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญและจากบริบทของโรงพยาบาลเอกชน โดยทบทวนวรรณกรรมผลการวิจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนด้วยเทคนิคเดลฟาย¹⁰ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพประกอบด้วย 6 ด้าน โดยในงานวิจัยครั้งนี้ นำผลการศึกษา¹⁰ ร่วมกับการสัมภาษณ์เพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันหรือเหมือนกันเข้าอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล นำไปวางแผนส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

คำถามการวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีองค์ประกอบอะไรบ้าง

วิธีดำเนินการวิจัย

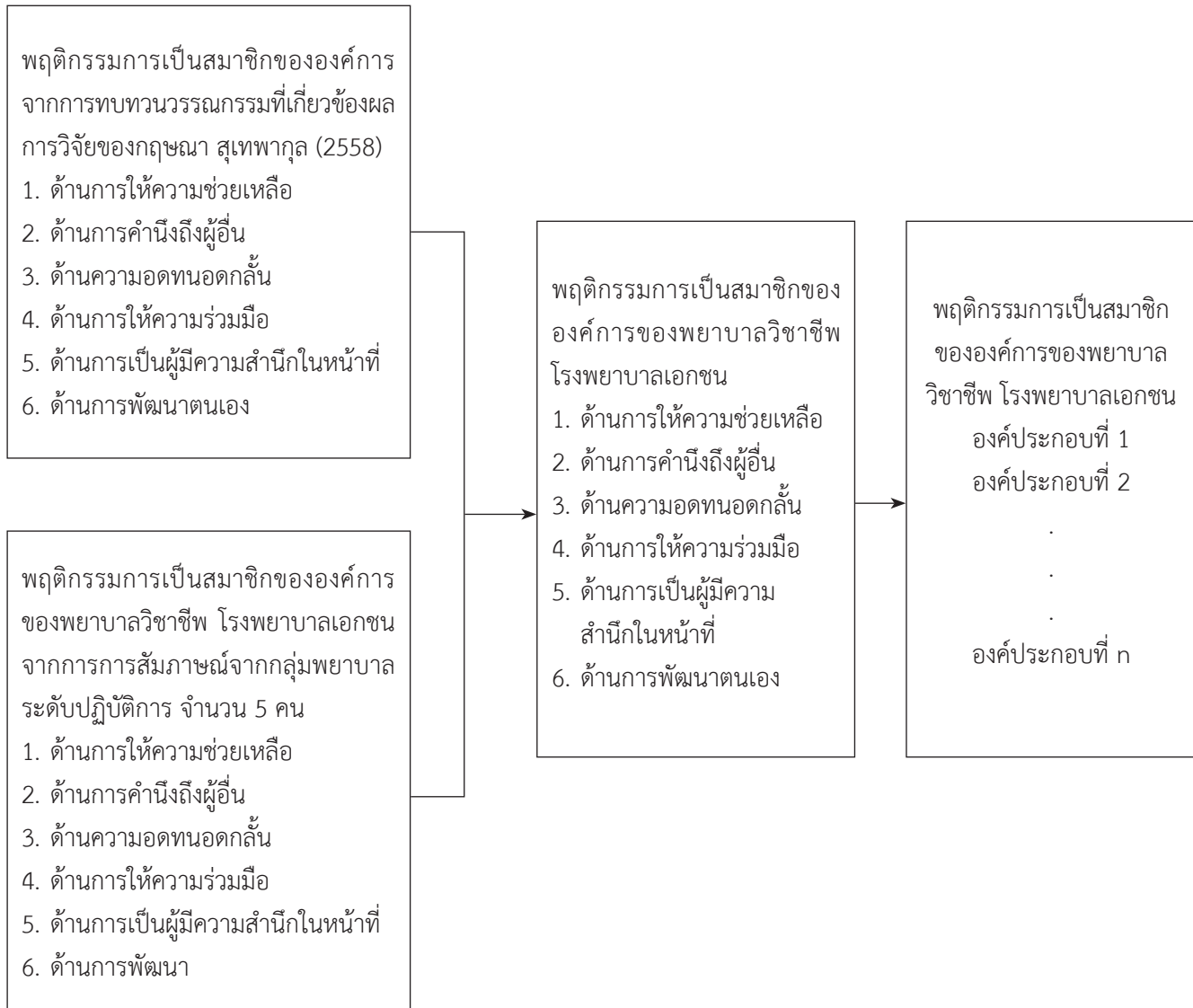
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาองค์ประกอบ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 364 คน ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานระดับสากล ทั้งหมด 3 โรงพยาบาล ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวนข้อคำถาม 38 ข้อสร้างขึ้นจากการศึกษาและวิเคราะห์แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จากเอกสาร ตำราวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ และผลการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน¹⁰ ร่วมกับการรวบรวมความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการ ในโรงพยาบาลเอกชน ที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพไม่น้อยกว่า 5 ปี มีประวัติผลงานหรือได้รับรางวัลในด้านพฤติกรรมดีเด่นจากองค์การจำนวน 5 คน นำมาวิเคราะห์เนื้อหาจัดกลุ่มข้อมูลที่ใกล้เคียงกัน และรายการที่แตกต่างกันให้เป็นหมวดหมู่ เปรียบเทียบกับแนวคิดที่ทบทวนวรรณกรรม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสรุปเป็นภาพรวมของกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้เป็นองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้ความช่วยเหลือ 2) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น 3) ด้านความอดทนอดกลั้น 4) ด้านการให้ความร่วมมือ 5) ด้านการเป็นผู้มีความสำนึกในหน้าที่ และ 6) ด้านการพัฒนาตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนที่ได้สร้างขึ้น ตรวจสอบความตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย ความชัดเจนถูกต้องและความเหมาะสมของภาษา การหาความตรงของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน คำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาได้ค่า CVI เท่ากับ 0.86 การหาความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่จะ

ศึกษาจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คำนวณค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาคอนบาคได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม .96

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ พร้อมเครื่องมือการวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการพิจารณาความตรงตามเนื้อหาแล้วขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ให้คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในคนกลุ่มสหสถาบันชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โครงการวิจัยที่ 037.1/61 ผ่านการพิจารณาวันที่ 17 เมษายน 2561 และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล โครงการวิจัยที่ 255-07-18 Nh Exp ผ่านการ

พิจารณาวันที่ 7 กรกฎาคม 2561

เก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับการอนุมัติให้เก็บข้อมูลในโรงพยาบาล ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานด้านการวิจัยของฝ่าย การพยาบาลแต่ละโรงพยาบาล เพื่อขอความอนุเคราะห์การเก็บ รวบรวมข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งส่งเอกสาร สำหรับ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน จำนวน 38 ข้อ ระยะเวลา ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาตั้งแต่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จนถึง 18 กรกฎาคม พ.ศ.2561 ได้แบบสอบถามกลับคืน มาจำนวน 364 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด จำนวน 367 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 364 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.18

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยวิธีการสกัด ตัวประกอบหลัก การวิจัยนี้ KMO เท่ากับ .969 แสดงว่าข้อมูล มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดในการวิเคราะห์องค์ประกอบ การหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์โธโกนอลด้วยวิธีแวนแมกซ์

ได้จำนวนองค์ประกอบจำนวน 4 ด้านที่มีค่าไอเกนมากกว่า หรือเท่ากับ 1 โดยพิจารณาจากค่าไอเกน ซึ่งจะเลือกปัจจัยที่มี ค่าไอเกนไม่ต่ำกว่า 1 มาใช้ และต้องพิจารณาจำนวนเปอร์เซ็นต์ ของแต่ละองค์ประกอบที่อธิบายความแปรปรวนได้ อย่างน้อย 60% ขึ้นไป 11 จากงานวิจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 67.20 นำผลการวิเคราะห์ไปแปลผล โดยพิจารณาจาก น้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ที่ได้หลังจากหมุนแกนและ มีตัวแปรอธิบายองค์ประกอบมากกว่า 3 ตัวแปรขึ้นไป มีจำนวน ทั้งหมด 32 ตัวแปร แล้วเลือกตัวแปรที่มีน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด ในองค์ประกอบใดเข้าเป็นสมาชิกขององค์ประกอบนั้น

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าองค์ประกอบพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล เอกชน มีจำนวน 4 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความ แปรปรวนได้รวมกัน ร้อยละ 13.74 – 19.85 ทั้งหมด สามารถ อธิบายร้อยละสะสมความแปรปรวนได้รวมกัน เท่ากับ 67.20 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าไอเกน ร้อยละความแปรปรวน ร้อยละสะสมของความแปรปรวน และจำนวนตัวแปร ของแต่ละองค์ประกอบพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

องค์ประกอบที่	ค่าไอเกน	ร้อยละ ความแปรปรวน	ร้อยละสะสมของ ความแปรปรวน	จำนวนตัวแปร
1. ด้านการให้ความร่วมมือและด้านการพัฒนาตนเอง	7.55	19.85	19.85	10
2. ด้านการมีความสำนึกในหน้าที่	7.04	18.52	38.37	8
3. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความอดทนอดกลั้น	5.73	15.09	53.46	8
4. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	5.22	13.74	67.20	6

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีจำนวน 4 ด้านคือ

1) ด้านการให้ความร่วมมือและด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบสูงสุด คือร้อยละ 19.85 ประกอบด้วยตัวแปรที่มีระดับความสำคัญมากทั้ง 10 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.757 - 0.865 ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน มีความเห็นว่าสำคัญที่สุด ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ แสวงหาแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล และร่วมมือปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาโรงพยาบาล แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เป็นข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กัน อภิปรายได้ว่า พยาบาลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและช่วยเหลือองค์การในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล โดยมีการให้ความร่วมมือ แสวงหาแนวทางปฏิบัติงานก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง ค้นหาความรู้ทางวิชาการ/งานวิจัยใหม่ๆ และนำคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาปรับปรุงตัวเอง โดยไม่รู้สึกรำคาญ เติบโตใช้เวลาส่วนตัวมาร่วมกิจกรรมกับผู้ร่วมงานและโรงพยาบาล เพื่อทำให้มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ จนได้รับคำชม สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์การ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ⁷ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์การ หากบุคคลในองค์การไม่มีพฤติกรรมเหล่านี้แล้วระบบการดำเนินงานต่างๆภายในองค์การก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ต้องอาศัยความร่วมมือ ความรู้และความสามารถของบุคลากรทุกคนในองค์การโรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพระดับสากล¹² ดังนั้น การให้ร่วมมือร่วมมือปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและโรงพยาบาล แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ อันเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาล

2) ด้านการมีความสำนึกในหน้าที่ มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบสูงสุดคือร้อยละ 18.52 ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ปกป้องข้อมูลและรักษาความลับของโรงพยาบาล มีส่วนร่วมปกป้องชื่อเสียงของโรงพยาบาล เมื่อได้ยินข้อมูลในทางลบปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มกำลังสามารถ อภิปรายได้ว่า

พยาบาลโรงพยาบาลเอกชน ให้ความสำคัญต่อนโยบายขององค์การ การรับรองมาตรฐานระดับสากล ทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลมีการบริหารงานโรงพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพ มีความพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ โดยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ตลอดเวลา แม้ไม่มีใครเห็นใช้ทรัพยากรต่างๆของโรงพยาบาล อย่างประหยัดและคุ้มค่า สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมีความตรงต่อเวลา⁷ ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูทรัพยากรขององค์การไม่ใช่เวลาไปทำกิจกรรมส่วนตัว สอดคล้องกับการศึกษา¹³ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับชุดตัวแปรปัจจัยได้แก่ พฤติกรรมผู้นำบริหาร ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ความไว้วางใจในผู้บริหาร การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

3) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบสูงสุดคือร้อยละ 15.09 ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ไม่นิ่งเฉยที่จะสนับสนุนและให้กำลังใจเมื่อผู้ร่วมงานเกิดความท้อแท้ ใช้คำพูดที่สุภาพและแสดงกิริยาตามมารยาทสังคมที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ร่วมงาน มากกว่าการตำหนิไม่ละทิ้งการปฏิบัติงาน แม้เป็นงานที่มีความยากหรือมีความลำบาก และสามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นตามที่คาดหวัง ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กันในการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความอดทนอดกลั้น อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันพยาบาลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีต่างๆ สิ่งแวดล้อมที่ได้เปลี่ยนแปลงไป องค์การต่างๆ ต้องมีการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่ทุกคนในองค์การต้องมีความกระตือรือร้นในการหาวิธีการที่จะมาปรับเปลี่ยนในการพัฒนาการทำงานของตน ค่านิยมเป็นความพึงพอใจที่มุ่งความสำคัญการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ที่เหมาะสม ค่านิยมถือเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งจะเกิดจากความเชื่อและบรรทัดฐานของพนักงานในองค์การ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ การที่พนักงานต่างๆมาอยู่ร่วมกันในองค์การเดียวกัน ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านความคิด ความเชื่อ ความรู้ ความสามารถทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่ต่างกัน การบริหารบุคลากรที่

มีความแตกต่างกันหลายด้านมีแนวโน้มจะเกิดปัญหาหรืออาจ
จะเกิดความขัดแย้งมากขึ้น¹⁴ พยาบาลจึงต้องมีความเข้าใจอื่น
และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากผู้ร่วมงานด้วยกัน
พยาบาลเป็นบุคลากรที่ใกล้ชิดผู้ป่วย มีหน้าที่รับผิดชอบให้การ
บริการที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง มุ่งเน้นคุณภาพการบริการ
ความพึงพอใจ และความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ที่มีการรับรอง
มาตรฐานระดับสากล พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความคาดหวังต่อ
การรับบริการของผู้ป่วยรวมถึงทีมสหสาขาวิชาชีพ พยาบาล
จึงต้องมี ทักษะ และเจตคติต่องานที่ดี เป็นสิ่งสูงใจที่ให้
พยาบาลพร้อมที่จะกระทำหน้าที่ของตนด้วยความอดทน เสีย
สละ และรักที่จะทำด้วยความเต็มใจถึงแม้ว่าหน่วยงานที่ปฏิบัติ
งานจะมีความยุ่งยาก สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมของ
สมาชิกในการเคารพสิทธิผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิด
ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน⁷ เนื่องจากการทำงานทุกคนต้อง
พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือตัดสินใจของบุคคล
หนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ และความ
อดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดัน
ต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งๆ ที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรม
หรือร้องทุกข์ได้ ดังนั้นพยาบาลต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อ
ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น ระมัดระวังคำพูด
การกระทำที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง และสามารถควบคุม
อารมณ์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นตามที่คาดหวัง

4) ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความแปรปรวน
ขององค์ประกอบสูงสุดคือร้อยละ 13.74 ซึ่งเป็นข้อคำถาม
เกี่ยวกับ เสนอตัวให้ความช่วยเหลือ เมื่อการปฏิบัติงานใน
โรงพยาบาลมี ปัญหา แม้ไม่มีการร้องขอ เต็มใจสนับสนุนการ
ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย เพื่อความสำเร็จของโรงพยาบาล
เต็มใจช่วยสอนงานเมื่อมีสมาชิกเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ แม้ไม่ได้
รับการมอบหมายอย่างเป็นทางการ อภิปรายได้ว่า การรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล การรับรองคุณภาพนี้ส่งผล
ให้มีผู้รับบริการชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น พยาบาลจึงต้อง
มีการให้ความช่วยเหลือกัน ทำให้ลดอุปสรรคในการบริหาร
จัดการคนในการทำงานร่วมกัน พยาบาลมีความพึงพอใจ
ในการทำงาน ด้วยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ส่งผลให้องค์การเกิด

ประโยชน์สูงสุดจากคุณค่าของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิด
พฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิด
ปัญหาในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่
เสร็จตามกำหนดหรือมีงานล้นมือ ช่วยแนะนำผู้ปฏิบัติงานใหม่⁷
สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่
ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือการแก้ไขปัญหา
ของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายาม
สร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กรและช่วยสนับสนุนผู้ร่วม
งาน¹⁵ สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีความ
สัมพันธ์ทางตรงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และการได้
รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม
การยินยอมปฏิบัติตาม¹⁶

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนนำ
มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และสร้างค่านิยม สร้างเจตคติที่ดี
ในการทำงาน นำไปกำหนดเนื้อหาในการปฐมนิเทศพยาบาล
ใหม่

2. ผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนนำ
ไปส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยให้โอกาส และสนับสนุนผลงาน
ให้เป็นที่ยอมรับ เกิดความภูมิใจในวิชาชีพ

3. ผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนจัด
กิจกรรมและการอบรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการเรียนรู้
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในด้านการติดต่อสื่อสาร
การสอนงาน การให้คำแนะนำ การวางแผนการทำงานร่วมกับ
ผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงพฤติกรรมกร
ทำงาน สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงพยาบาล

4. ผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนจัด
ทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
เช่น หลักสูตรอบรมพี่เลี้ยง หรือจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. พัฒนาแบบประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

References

1. Board of Directors Association of Private Hospital of Thailand (33) Private hospital. 2012.
2. Joint Commission International. Joint commission international accreditation standard for hospital. (5th ed.). Illinois: America Society for Clinal Investigation. 2014.
3. Sharma, J. P. Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Sector and Its Impact on Job Satisfaction: A Comparative Study in Indian Perspective. International Journal of Business and Management. 2011. 6: 67-75
4. Borman, W.C. The concept of Organizational citizenship. Current Direction in Psychological Science. 2004; 13: 238-241
5. Suwannarat R and Soros B. Motivation toward Work, Organizational Citizenship Behavior, and Performance Effectiveness of Working People. ARU Research Journal. 2017; 4(3): 63-69 (in Thai)
6. Wantang A. Relationships between constructive organizational culture, administrative roles performance competency of head nurses, organizational citizenship behavior, and performance of nursing department as perceived by staff nurses, private Hospitals Accredited by Joint commission International. (Thesis of Master's degree for Nursing Administration). Faculty of nursing, Chulalongkorn University, Bangkok. 2008. (in Thai)
7. Organ, D. W. Organizational citizenship behavior. (4th ed.). USA.: Richard D. IrwinInc. 1991.
8. McNeely, B. L., & Meglino, B. M. The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. Journal of Applied Psychology. 1994. 79: 836-844.
9. 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. 2006; 26(3): 513-563.
10. Sutepakul K. Organizational Citizenship Behavior of Professional Nurse, Private Hospital. Thesis of Master's degree for Nursing Administration). Faculty of nursing, Chulalongkorn University, Bangkok. 2015. (in Thai)
11. Oumtanee A. Instrument Development for Nursing Research. Bangkok. 2015. (in Thai)
12. Ruechai S. Nursing Directors's Competencies, Private Hospitals Accredited by Joint Commission International. (Thesis of Master's degree for Nursing Administration). Faculty of nursing, Chulalongkorn University, Bangkok. 2012 (in Thai)
13. Malai C. Factors influencing organizational citizenship behaviors of nursing instructors in colleges of nursing, Ministry of public health. Journal of Nursing and Education. 2009; 2(3); 29-49 (in Thai)
14. Netharn P. Work Values and Organizational Commitment of Two Generations of Professional Nurses in Private Hospitals, Bangkok Metropolis. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2014; 15(2): 320-330 (in Thai)
15. 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.
16. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and antecedents. Journal of Applied Psychology. 1983. 68(4): 653