

RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL FACTORS AND PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT AMONG EMPLOYEES OF PRIVATE HOSPITALS IN THE UPPER NORTHERN REGION OF THAILAND

Aussanee Na nan^{1*}, Kanpatsawee Komthongjaroen^{1*} and Prapassorn Vannasatid^{1*}

¹Faculty of Business Administration, Maejo University, Chiang Mai 50290, Thailand

ABSTRACT

This study was aimed to study relationship between psychological factors and perceived organization support among employees of private hospitals in the Upper Northern Region of Thailand. The respondents were 364 employees of private hospitals in the Upper Northern Region. Stratified random sampling method was used. Statistical techniques used included frequency, percentage, average, standard deviation, and Pearson's correlation.

Research findings were as followed. 1) Regarding psychological factors affecting perceived organization support among employees of private hospitals in the Upper Northern Region, commitments were perceived more than justice. The top three commitment items were affective commitment, normative commitment, and continuous commitment. The justice items were interactive justice, procedural justice, and distributive justice. 2) Overall, the level of perceived organization support was high. Support from supervisors had the highest average rating. Respectively, work conditions, rewards, and fair treatment were highly rated 3) Hypothesis testing was as followed. Psychological factors had positive relationship with perceived organization support with high correlation coefficient at 0.01 significance level. Specifically, organizational justice and commitment were highly correlated to perceived organization support.

Keywords: Organizational Justice, Commitment, Perceived Organization Support.

*Author e-mail address : aussanee_na@nation.ac.th

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน

อศนีย์ ฌ น่าน¹, กัญญ์พัทธ์ กล่อมขงเจริญ¹ และประภัสสร วรณสถิตย์¹

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่ 50290, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 364 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของบุคลากรและทำการสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ประเด็นพันธะสัญญา มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าด้านความยุติธรรมในองค์กร โดยประเด็นพันธะสัญญา 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านจิตใจ ความรู้สึก ด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่กับองค์กร ประเด็นความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ ด้านการปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกัน ด้านกระบวนการ และด้านผลตอบแทน 2) ระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน และการให้รางวัลจากองค์กร และด้านความเป็นธรรมในการดูแล ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรและพันธะสัญญามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงตามลำดับ

คำสำคัญ: ความยุติธรรมในองค์กร, พันธะสัญญา, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจภาคบริการถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนา การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน ได้อย่างยั่งยืน ทั้งยังสามารถเพิ่มพูนมูลค่าที่มีนัยสำคัญดังเช่นประเทศที่พัฒนาแล้วใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจ สอดคล้องกับองค์การความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Cooperation and Development : OECD) ระบุว่าประเทศที่พัฒนาแล้วมีสัดส่วนของธุรกิจภาคบริการถึงร้อยละ 70 ของ GDP (Positioning Magazine ,2549 ; สภาหอการค้าไทย ,2559) ในขณะที่บริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด (2558) ได้สรุปภาพรวมธุรกิจภาคบริการโดยเฉพาะ โรงพยาบาลและบริการด้านสุขภาพที่ยังคงมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่องท่ามกลางสถานการณ์เศรษฐกิจที่ผันผวน โดยมีปัจจัยบวกที่ส่งเสริม ได้แก่ สัดส่วนของประชากรสูงวัย ที่เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงร้อยละ 18 ในปี 2563 ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนระดับแนวหน้าของไทยยังอยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วในขณะที่มาตรฐานบริการก็เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนการพยายามผลักดันให้ภูมิภาคอาเซียนเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) และเตรียมความพร้อมสู่การเป็น “Asia’s Healthcare Hub” หรือ “ศูนย์กลางการดูแลสุขภาพแห่งเอเชีย” ความยุติธรรมในองค์กร เป็นสิ่งที่พนักงานเปรียบเทียบความเหมาะสมระหว่างสิ่งที่เขาทุ่มเท และสิ่งที่เขาได้รับว่ามีความเหมาะสมในกระบวนการตัดสินใจและความเหมาะสมของการปฏิบัติระหว่างบุคคลต่าง ๆ ทั้งนี้เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานของสังคมที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับและของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนด

ผลตอบแทน อาจกล่าวโดยสรุปว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นการรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์กรปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน (Judge and Colquitt, 2004 ; Folger & Cropazano ,1998); Greenberg, 1990) ในขณะที่พันธะสัญญา (Commitment) เป็นการแสดงออกทางจิตใจหรือเป็นสภาวะความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่เป็นอารมณ์เชิงบวกที่มีต่องาน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและมีส่วนร่วมกับองค์กร เปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์กรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เมื่อพนักงานมีพันธะสัญญาในงานจะมีการแสดงออกทางร่างกาย ความคิดและอารมณ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ด้วย (Kahn ,1990 ; Allen & Mayer,1990) ; Steers ,1977) ; Schaufeli & Bakker , 2010) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นการแสดงออกของบุคคลในรูปแบบที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) เป็นการที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความพร้อมและเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ตลอดจนมีทัศนคติในเชิงบวกกับองค์กร นอกจากนั้นแล้วยังมีความรู้สึกแรงกล้าในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพิจารณาจากผลตอบแทนในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการ และค่านิยมขององค์กร Eisenberger, Huntington and Sowa (1986) ในขณะที่ Rhoades et al (2001) กล่าวว่า การรับรู้เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานจาก

ประสบการณ์ที่ได้รับในการทำงานเสมือนเป็นบุคคลที่มีความเมตตาหรือที่ใจร้ายโดยพิจารณาจากกฎระเบียบและการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน โดยพบว่าความยุติธรรมในองค์กรเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในขณะที่พันธะสัญญาที่เป็นสิ่งที่แสดงออกทางจิตใจหรือเป็นสภาวะความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่เป็นอารมณ์เชิงบวกที่มีต่องาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวและมีส่วนร่วมกับองค์กรเป็นซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์กรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เมื่อพนักงานมีพันธะสัญญาในงานจะมีการแสดงออกทางร่างกาย ความคิดและอารมณ์ระหว่างการทำงานปฏิบัติหน้าที่ด้วย (Kahn ,1990 ; Allen & Mayer ,1990 ; Steers, 1977 ; Schaufeli & Bakker ,2010)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

ผลการวิจัยจะช่วยให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรภายใต้บริบทของโรงพยาบาลเอกชนซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงบทบาทของปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งผลการทดสอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อนักวิชาการที่มีความสนใจในแนวคิดนี้ สามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ หรือการศึกษาในบริบทของธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

2. ประโยชน์สำหรับเจ้าของกิจการ/และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาจะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กร การบริหารจัดการโครงสร้าง นโยบาย การจัดการความรู้ อันนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร

เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาจากทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ของอดัมส์ Adam (1965) ที่ได้กล่าวว่าเป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนสองทาง กล่าวคือเมื่อบุคคลให้บางสิ่งกับผู้อื่นแล้วก็ควรจะได้รับบางสิ่งบางอย่างกลับคืนด้วยเช่นกัน โดยสาระสำคัญของทฤษฎีมุ่งที่การรับรู้ของบุคคลว่าพวกเขาถูกปฏิบัติอย่างยุติธรรมมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น สอดคล้องกับนักวิชาการและนักสังคมศาสตร์ที่ได้นิยามความหมายของความยุติธรรมในองค์กรว่าเป็นสิ่งที่พนักงานเปรียบเทียบความเหมาะสมระหว่างสิ่งที่เขาทุ่มเทและสิ่งที่เขาได้รับว่ามีความเหมาะสม ในกระบวนการการตัดสินใจและความเหมาะสมของการปฏิบัติระหว่างบุคคลต่าง ๆ ทั้งนี้เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานของสังคมที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับ และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นการรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้หรือปฏิบัติต่อพนักงาน

อย่างเท่าเทียมกัน (Judge and Colquitt ,2004 ; Folger & Cropanzano ,1998 ; Greenberg ,1990)

ทั้งนี้ความยุติธรรมมีเป้าหมายใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) เป็นเป้าหมายที่สะท้อนความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จส่วนบุคคล (Deutsch ,1985, Leventhai, 1976a quoted in Sheppard, Lewicki and Minto ,1992: 18) โดยจะมุ่งเน้นความมีคุณภาพและปริมาณสูงสุดของผลงานที่แต่ละบุคคล กลุ่ม ส่วนงาน และองค์กรจะสามารถทำได้ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิกของสหรัฐอเมริกา 2) ด้านการบรรลุผลและการคงไว้ ซึ่งเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ บุคคลได้พยายามที่จะสร้างความรู้สึกของความเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสังคม ไม่ว่าจะป็นระดับส่วนงาน ฝ่าย กอง หรือองค์กร และเป้าหมายนี้ จะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในองค์กรที่เน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมหรือใช้กลยุทธ์ด้านทีมงานเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และ 3) เป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and Humanness) หมายถึง ผลตอบ แทน กระบวนการและระบบต่าง ๆ ควรปฏิบัติในแนวทางที่คงไว้ซึ่งความเป็นอยู่ที่ดี ความมีศักดิ์ศรีและความมีคุณค่าของคน

จากการรวบรวมข้อมูลด้านความยุติธรรมในองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทออกเป็นหลายด้าน สรุปได้ดังนี้ โพลเกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano ,1998 ; Judge and Colquitt ,2004) ได้กล่าวถึงความยุติธรรมในองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และ ความยุติธรรมด้านการ

มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) ในขณะที่ Sheppard and Minton (1992) ได้แบ่งการรับรู้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการพิจารณาความเหมาะสมในด้านความสมดุลและความถูกต้องของผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เป็นการพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการ โดยการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน และด้าน ระบบ (System Justice) เป็นการพิจารณา สภาพแวดล้อมขององค์กร

โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิด การศึกษาการรับรู้ความยุติธรรม 3 ด้านของ (Folger and Cropanzano ,1998) มาเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และด้านการมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interactional Justice)

แนวคิดเกี่ยวกับพันธะสัญญา (Commitment)

คำว่า Commitment นักวิชาการได้เรียกด้วยคำแตกต่างกัน เช่น พันธะสัญญา ความผูกพันต่อองค์กร ในที่นี้ผู้วิจัยขอใช้คำว่าพันธะสัญญา พันธะสัญญาเป็นการแสดงออกทางจิตใจหรือเป็นสภาวะความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่เป็นอารมณ์เชิงบวกที่มีต่อ งาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีส่วนร่วมกับองค์กรเป็นการมุ่งเน้นเรื่องกิจกรรมในหน้าที่ของตนเอง และเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกในองค์กรให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เมื่อพนักงานมีพันธะสัญญาในงานจะมีการแสดงออกทางร่างกาย ความคิดและอารมณ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ด้วย (Kahn ,1990 ; Allen & Mayer ,1990 ; Steers, 1977) ; Schaufeli & Bakker (2010) โดยพบว่าพันธะสัญญาเป็นการแสดงออกต่อองค์กรที่มากกว่าความจงรักภักดี

ที่เกิดขึ้นตามปกติ เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อสร้างสรรค์ในห้องกรอยู่ใสภาพที่ดี (Mowday et al.,1982)

ทั้งนี้ Mowday et al. (1979) และ Porter et al. (1974) ได้กล่าวว่าพันธะสัญญา มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พันธะสัญญาต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นการแสดงออกของบุคคลในรูปแบบที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีพันธะสัญญากับองค์กรก็พยายามที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน และพันธะสัญญาด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) การที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ได้แก่ มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ตลอดจนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายของตนเอง ตลอดจนมีทัศนคติในเชิงบวกกับองค์กร นอกจากนี้แล้วยังมีความรู้สึกแรงกล้าในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พันธะสัญญาต่อองค์กรเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรเป็นระดับของความรู้สึกทางจิตใจ ความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กรซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจรวมถึงจิตสำนึกที่จะคงการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยสมาชิกมีความรู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร ทั้งนี้พันธะสัญญาเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์กร 3 ระดับ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (Allen and Meyer ,1990 ; Schultz and Schultz

,2001) ; Porter et al.,1974; Steer,1977 ; Eisenberger et al.,1990)

Allen and Meyer (1996) กล่าวว่าพันธะสัญญาต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นทางจิตใจระหว่างพนักงานกับองค์กรโดยที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะไม่ลาออกจากองค์กร ทั้งนี้มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) พันธะสัญญาต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกที่ยึดติดทางอารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่ออยู่ในองค์กรและมีอำนาจที่เหมาะสมจึงจะทำให้มีความรู้สึกว่ามีตัวตนในองค์กรต่อไป 2) พันธะสัญญาด้านการคงอยู่ (Normative Commitment) โดยพนักงานจะมีความตระหนักและรู้สึกว่าตนควรจะลงทุนอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปหรือไม่ ซึ่งหากตัดสินใจลาออกไป อาจทำให้เกิดความสูญเสียผลประโยชน์หลายอย่างไม่คุ้มค่า ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าพันธะสัญญาด้านการคงอยู่เป็นความรู้สึกที่จำเป็นต้องอยู่คู่กับองค์กรต่อไป และ 3) พันธะสัญญาด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนมีภาระหน้าที่ต่อองค์กร เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้วจึงจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่าพันธะสัญญาการอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) เกิดขึ้นในปี 1996 โดย Eisenberger et al. (1986) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของ

พนักงาน ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งนี้พนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากการสนับสนุนขององค์กรในลักษณะที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน อันได้แก่การให้เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับ และ เมื่อพนักงานรับรู้เช่นนั้นแล้วจะทำให้เกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์กรด้วยการทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความเชื่อที่พนักงานประเมินจากการรับรู้จากประสบการณ์ผ่านนโยบายขององค์กรและกระบวนการทำงาน การได้รับทรัพยากรและปฏิกิริยาจากตัวแทนองค์กรว่าองค์กรให้ความสำคัญห่วงใย ให้รางวัลตอบแทนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร (Wayne et al ,2002) โดยในปี 1986 (Eisenberger et al.,1986) ได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support: SPOS) ขึ้นโดยทำการสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพนักงาน 361 คนในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน โดยมีจำนวน 36 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การตัดสินใจประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กร และการกระทำขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน แต่เนื่องจากแบบสอบถามดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นสูงจึงไม่สามารถแบ่งมิติการวัดได้ ต่อมาในปี 2002 (Rhoaders & Eisenberger ,2002) ได้นำแบบวัดดังกล่าวมาศึกษาต่อ โดยได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ความเป็นธรรมในการดูแล (Fairness of Treatment) การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการให้รางวัลจากองค์กร

(Organizational Rewards and Job Conditions) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทยส่วนใหญ่ศึกษาตามแนวคิดของ Eisenberger et al (1986) แต่ได้แบ่งแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น 5 ด้าน (เปรมจิตร คล้ายเพชร ,2548 ; รัชฎ ชัยศดมภ์, 2550) ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ (Eisenberger et al .,1986) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ทั้งนี้ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 3 มิติ คือ ความเป็นธรรมในการดูแล (Fairness of Treatment) การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการให้รางวัลจากองค์กร (Organizational Rewards and Job Conditions)

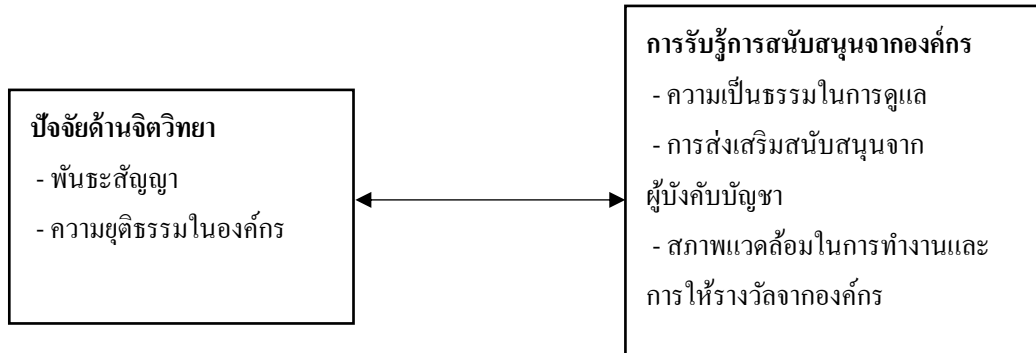
สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน 1 ปัจจัยด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน

สมมติฐาน 2 ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน

สมมติฐาน 3 พันธะสัญญาของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่และขนาดกลางในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 25 แห่ง (กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560) โดยมีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นพนักงานปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวนทั้งสิ้น 5,545 คน ทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ .05 ได้จำนวน 364 คน (Yamane, 1973) ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของบุคลากรที่ทำการศึกษ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 364 ฉบับ ได้รับการตอบกลับจำนวน 357 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยทำการคัดกรองแบบสอบถามที่ขาดความน่าเชื่อถือจากผลของการทำ Data Cleaning ตัดแบบสอบถามออกไปเหลือแบบสอบถามที่ครบสมบูรณ์ จำนวน 313 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.99 ของแบบสอบถามทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและลักษณะคำตอบใช้มาตรวัด Likert Scale ที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุม 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย ประเด็นความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และประเด็นพันธะสัญญา ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย ความเป็นธรรมในการดูแล การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงานและการให้รางวัลจากองค์กร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหา นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปใช้กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบนซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.950 แบบสอบถามประเมินความยุติธรรมในองค์กรเท่ากับ .919 พันธะสัญญาเท่ากับ .780 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ .932 ซึ่งเป็นค่าที่มีมากกว่า .07 ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบนโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 25-29 ปีมากที่สุด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด

สะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบนในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากโดยพบว่ามีระดับความคิดเห็นด้านพันธะสัญญามีค่าสูงกว่าด้านความยุติธรรมในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ประเด็นพันธะสัญญา พบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านจิตใจ ความรู้สึกมีระดับความคิดเห็นในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานในองค์กร รองลงมามีความรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านของท่าน และการได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับท่าน ตามลำดับ

ด้านการคงอยู่กับองค์กรมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ สิ่งยึดเหนี่ยวในการทำงานของท่านสอดคล้องกับค่านิยมการทำงานขององค์กร รองลงมามีสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมทำให้ท่านอยากทำงานในองค์กรนี้ต่อไป และองค์กรแห่งนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น ตามลำดับ

ด้านบรรทัดฐานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ได้แก่ จุดยืนขององค์กรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของท่าน รองลงมามีคิดและเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรสำเร็จ และสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในองค์กรได้เสมอ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประเด็นความยุติธรรมในองค์กร พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางโดยมีระดับความคิดเห็น

3 อันดับแรก คือ ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสม สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ รองลงมา ผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับ ประสิทธิภาพการทำงาน และผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับระดับการศึกษา ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง มีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านประเมินโดยใช้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาเป็นความพยายาม ความทุ่มเทในการทำงานของท่านเหมาะสมกับ ผลตอบแทนที่ได้รับ และองค์กรของท่านกำหนด ผลตอบแทนโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก ตามลำดับ

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีระดับความคิดเห็น ในระดับมาก มีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของท่าน เสมอ รองลงมาเมื่อท่านต้องทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านมี โอกาสแสดงความคิดเห็น อยู่เสมอ และ ผู้บังคับบัญชาของท่านจะให้เหตุผลเสมอ เมื่อมีการ ตัดสินใจในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาของท่าน ปฏิบัติต่อท่านเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือ ตอนบน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน และ

การให้รางวัลจากองค์กรและด้านความเป็นธรรมในการ ดูแล ตามลำดับ

ด้านความเป็นธรรมในการดูแลมีระดับความ คิดเห็นในระดับมาก มีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ องค์กรดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีและปฏิบัติต่อ ท่านอย่างให้เกียรติ รองลงมาองค์กรใส่ใจในชื่อเสียงของ องค์กรมากกว่าสนใจพนักงานเช่นท่าน และระบบการ พิจารณาความดีความชอบมีความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีการจัดประชุมเพื่อพูดคุย เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นประจำ รองลงมาผู้บังคับบัญชานับสนุนและให้โอกาสท่าน ได้แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาพร้อมในการช่วยแก้ไขปัญหาในการ ทำงานให้กับท่าน ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน และการให้รางวัล จากองค์กร มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีระดับ ความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ องค์กรมีการจัด สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทำให้ท่านสามารถทำงาน ได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่มีความกดดันและ ความเครียด รองลงมาองค์กรมีความมั่นคง ก้าวหน้า และ ท่านมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต องค์กรของท่านมีการ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อส่งเสริมให้ ท่านได้ทำงานอย่างสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1-3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยา
 กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

	COM	Just	Psyf	FT	SS	RJ	POS
COM	1	.704**	.894**	.692**	.579**	.691**	.723**
Just		1	.948**	.743**	.693**	.739**	.802**
Psyf			1	.781**	.698**	.777**	.832**
FT				1	.680**	.759**	.895**
SS					1	.733**	.892**
RJ						1	.923**
POS							1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

จากตาราง 1 พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ .01 ปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงาน (Psyf) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .832$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าทั้งสองประเด็นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .802, .723$) ตามลำดับ

ความยุติธรรมในองค์กร (Just) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .802$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร (Just) มีความสัมพันธ์กับด้านความเป็นธรรมในการดูแล (FT) กับด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน และการให้รางวัลจากองค์กรในระดับสูง ($r = .743, r = .739$) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (SS) ($r = .693$)

พันธะสัญญา (COM) ของพนักงานมีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .723$) เมื่อพิจารณา

ในรายละเอียด พบว่า พันธะสัญญา (COM) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านความเป็นธรรมในการดูแล (FT) ด้านสภาพแวดล้อม การทำงานและการให้รางวัลจากองค์กร (RJ) และด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (SS) ($r = .692, r = .691, r = .579$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านจิตวิทยาของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญ .01 สอดคล้องกับ (Judge and Colquitt ,2004 ; Folger and Cropazano ,1998; Greenberg ,1990) ได้กล่าวถึงความยุติธรรมว่าเป็นการที่พนักงานเปรียบเทียบความเหมาะสมระหว่างสิ่งที่เขาทุ่มเทและสิ่งที่เขาได้รับว่ามี ความเหมาะสมของกระบวนการในการตัดสินใจและความเหมาะสมของการปฏิบัติระหว่างบุคคลต่าง ๆ ทั้งนี้ เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานของสังคมที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น ความยุติธรรมของผลตอบแทน

ที่ได้รับ และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นการรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้หรือปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งยังสอดคล้องกับ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ที่ได้กล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกขององค์กรและสร้างความรู้สึกลอยคอตอบแทนองค์กร ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและบุคลากรเอง เพราะเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ก็ย่อมต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและลดความต้องการที่จะลาออกจากงานลง

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรและพันธะสัญญาที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .802$, $r = .723$) ตามลำดับ ทั้งนี้ความยุติธรรมในองค์กร (Just) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .802$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร (Just) มีความสัมพันธ์กับด้านความเป็นธรรมในการดูแล (FT) กับด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และการให้รางวัลจากองค์กรในระดับสูง ($r = .743$, $r = .739$) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (SS) ($r = .693$) สอดคล้องกับฉัตรกมลเจริญวิภาดา (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การได้รับการเพิ่มความสามารรถแห่งตนกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับสูง ความยุติธรรม

ในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ (Cropanzano & Greenberg, 1997) ได้ศึกษากระบวนการความยุติธรรมในองค์กร พบว่า การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา เพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับ (Cohen & Specto, 2001) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านจิตใจ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความผูกพันด้านความต้องการคงอยู่กับองค์กร

พันธะสัญญา (COM) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .723$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พันธะสัญญา (COM) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านความเป็นธรรมในการดูแล (FT) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและการให้รางวัลจากองค์กร (RJ) และด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (SS) ($r = .692$, $r = .691$, $r = .579$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ (Kahn, 1990: 694) ได้ให้ความหมายว่าพันธะสัญญาว่าเป็นการแสดงออกทางจิตใจหรือเป็นการมุ่งเน้นเรื่องกิจกรรมในหน้าที่ของ

ตนเองและเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์กร ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เมื่อพนักงานมีพันธะสัญญาในงานจะมีการแสดงออกทางร่างกาย ความคิดและอารมณ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งยังสอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้สถานประกอบการหรือโรงพยาบาล ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเทียบกับเวลาที่ทุ่มเทระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนขององค์กรของพนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลหรือสถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติในแต่ละตำแหน่ง ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างของบุคลากรหลากหลายสาขาวิชาชีพ มีสภาหรือสมาคมทางวิชาชีพควบคุม บุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือที่ซับซ้อน การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันชีวิต ประกันภัย ตลอดจนเป็นงานบริการที่ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความต้องการ และความคาดหวังที่สูงของลูกค้าอีกด้วย

2. แม้ว่าผลการศึกษาจะพบว่าพนักงานจะมีความรู้สึภาคภูมิใจในองค์กร มององค์กรเปรียบเสมือนบ้าน การได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความหมาย จุดยืนขององค์กรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานก็ยังพร้อมที่จะพิจารณาหากองค์กรอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่า ดังนั้นจึง

เป็นความจำเป็นที่ผู้บริหาร โรงพยาบาลต้องหากกลยุทธ์ที่แตกต่างจากกลยุทธ์ทั่วไปมาพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรยังคงเป็นสมาชิกที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

3. ผู้บริหาร โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์โดยการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เอื้อต่อการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อให้พนักงานมีความสุข พร้อมทั้งจะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสำคัญ ตลอดจนควรมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารและสภาพการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดหาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคเหนือตอนบนผลที่ได้ อาจเป็นบริบทของการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลเฉพาะในเขตภาคเหนือ จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อจะได้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนของความสัมพันธ์ดังกล่าว นอกจากนั้นแล้วควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อาทิ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การคงอยู่หรือการลาออกจากงาน อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากสภาวะการแข่งขันด้านบุคลากรในธุรกิจ โรงพยาบาลค่อนข้างรุนแรงเป็นอย่างมาก

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2560). ข้อมูลรายชื่อและจำนวนเตียง โรงพยาบาลเอกชน. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- ฉัตรกมล เจริญวิภาดา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การได้รับการเพิ่มความสามารถแห่งตนกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด. (2558). ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปัจจุบันและแนวโน้มในปี 2559 [http://www.newsdatatoday.com/index.php/economics-analys/financial-engineering/45172].
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รชฎ ชัยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โรงพยาบาลวิภาวดี. (2556). รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาล.
- สภาหอการค้าไทย. (2559). “หอการค้าสรุปแผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนธุรกิจบริการ 4 สาขา ก่อนก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” [http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=7162]. เข้าถึงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2559.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz (Ed.). *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: an Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3).
- (1990). The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 1-18.
- Cohen & Specto. (2001). “The role of justice in organizations : a meta analysis,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 86, 278-321
- Cropanzano & Greenberg. (1997). *Progress in Organizational Justice : Tunneling Through the maze*. *International review of industrial and organizational psychology*. 317-372.
- Dye, C. F. and Garman. (2006). *Exceptional leadership : 16 critical competencies for healthcare executive*. Chicago, IL : Health Administration Press.

- Eisenberger, R. et al. (1990). "Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation," *Journal of Applied Psychology* 75(1), 51-59.
- Eisenberger, Huntington and Sowa. (1986). (1986). "Perceived Organizational Support"
Journal of Applied Psychology 71(3), 500-507.
- Folger, Robert. and Cropanzano, Russell. (1998). *Organizational Justice and human Resource Management*. California : Sage.
- Graban, M. (2009). *Lean Hospital Improvement: Quality, Patient Safety and Employee Satisfaction*.
New York : Productivity Press.
- Greenberg, Jerald. (1990). Organizational Justice : Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management* 16, 399-432.
- Judge, Timothy A. and Colquitt, Jason A. (2004). "Organizational Justice and Stress : the mediating role of work-family conflict" *Journal of Applied Psychology* 89, 395-404.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work,
Academy of Management Journal, Vol. 33, pp.692-724.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absentism and Turnover*. New York: Academic Press.
- (1979). "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior* 14(2): 224-247.
- Porter et al. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology* 59(5): 603-609.
- Positioning Magazine. (2549). "ภาคบริการ ไทย : เร่งปรับตัวและรับมือการเปิดเสรี"
- Rhoades et al. (2001). "Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836
- Rhoades, Linda and Robert Eisenberger. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature" *Journal of Applied Psychology* 87(4), 698-714.
- Schaufeli & Bakker. (2010). *The Conceptualization and measurement of Work Engagement*.
New York: Psychology Press.
- Schultz, P. Duane and Schultz S. E. (2001). *Psychology and work today: an introduction to industrial and organizational psychology*" New Jersey: Practice Hall.
- Sheppard, Blair H., Lewicki, Roy J. and Minton, John W. (1992). *Organizational Justice: the Search for fairness in the workplace*. New York : Macmillan.

- Steer, R. M. (1977). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment" *Administrative Science Quarterly* 22, 46-56.
- Wayne et al. (2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member exchange. *Journal of Applied Psychology* 87, 590-598.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper & Row.