

การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้และ พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพ Perceived Organizational Support and Proactive Work Behavior Among Registered Nurses

กนกวรรณ สังห์รณ์ พย.ม.* Kanokwan Sanghon M.N.S.*
เพชรสนีย์ ทังเจริญกุล พร.ด.** Petsunee Thungjaroenkul Ph.D.**
อภิรดี นันทศุภวัฒน์ พร.ด.** Apiradee Nantsuupawat Ph.D.**

บทคัดย่อ

เป็นที่ทราบกันอย่างแพร่หลายว่าการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กร อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล การวิจัยเชิงพรรณนาแบบหาความสัมพันธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพพร้อมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ จำนวน 384 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามส่วนบุคคล 2) แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกที่พัฒนาขึ้นโดยปาร์คเกอร์ และ คอลลินส์ (Parker & Collins, 2010) และแปลเป็นภาษาไทยโดยคณะผู้วิจัย 3) แบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ที่พัฒนาขึ้นโดยไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) และแปลเป็นภาษาไทยโดยคณะผู้วิจัย แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและแบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 และ .88 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน

ผลการวิจัย พบว่าร้อยละ 76 ของกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 63 ของกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่ามีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกโดยรวม ($r_s = .233$, $p < .01$) โดยความสัมพันธ์นี้สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรที่ว่า การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าต้องทำการตอบแทนองค์กรและปฏิบัติตามกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น ถึงแม้ว่ากิจกรรมนั้นจะอยู่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย ผลการศึกษารังนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารทางการพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนจากองค์กร และเป็นแนวทางในการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล รวมทั้งเป็นข้อมูลที่สนับสนุนการจัดการในองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก พยาบาลวิชาชีพ

* พยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติการ โรงพยาบาลนครพิงค์ จ.เชียงใหม่

* Professional Nurse, Nakornping Hospital, Chiang Mai, kanokwansanghon@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** Assistant professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University



Abstract

It is widely recognized that perceived organizational support have favorable outcomes for employees and the organization. However, the association between perceived organizational support and proactive work behavior among nurses have not yet been examined. The purposes of this descriptive correlational study were to explore perceived organizational support and proactive work behavior among nurses, as well as to examine the relationships between perceived organizational support and proactive work behavior. The sample consisted of 384 nurses working in Northern Regional hospitals. Research instruments included: 1) Demographic data questionnaire, 2) Proactive Work Behavior questionnaire (PWB) developed by Parker and Collins (2010) and translated by the researchers, and 3) Perceived Organizational Support Questionnaire (POS) developed by Eisenberger et al. (1986) and translated by the researchers. The Cronbach' alpha coefficients of PWB and POS were .89 and .88, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics and Spearman's rank-order correlation.

The results of the study revealed that out of the all the nurses surveyed, 76 percent scored a moderate level of perceived organizational support, 63 percent of the same nurses scored a moderate level of proactive work behavior and perceived organizational support had a positive correlation with proactive work behavior ($r_s = .233, p < .01$). This relationship was explained by the processes assumed by organizational support theory which indicate that perceived organizational support created an obligation to care about the organization's welfare and to positively increase their performance to the organization that go beyond assigned responsibilities. The results could provide valuable information for nurse managers to be aware of the importance of perceived organizational support. This study paves the way for future proactive work behavior research and provide empirical support for organizational management practices.

Key words: Perceived organizational support, Proactive work behavior, Registered Nurses

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในระบบสุขภาพที่มีความซับซ้อนในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยมากขึ้น อีกทั้งรัฐบาลมีนโยบายมุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ ทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสุขภาพต้องเปลี่ยนแปลงการให้บริการทางด้านการรักษาพยาบาลจากลักษณะการตั้งรับเป็นการทำงานเชิงรุก (บุญนิศา บวรนนท์เดช, 2552) ซึ่งการทำงานเชิงรุกจะส่งผลดีต่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากเป็นวิธีการ

ทำงานที่มีการอาศัยข้อมูล ข่าวสาร หรือประสบการณ์ในอดีตและที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบันนำมาวางแผนล่วงหน้า เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างที่อาจเกิดในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำในอดีต พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและปรับปรุงการทำงานให้สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ, 2547)



องค์กรที่จะมีการทำงานเชิงรุกได้เป็นอย่างดี บุคลากรทุกคนในองค์กรนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (proactive work behavior) ซึ่ง ปาร์คเกอร์ และ คอลลินส์ (Parker & Collins, 2010) ได้อธิบายกลไกการเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของผู้ปฏิบัติไว้ว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสามารถในการแสดง พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก มีความรู้สึกว่ายากให้เกิด สิ่งใหม่ในอนาคต และมีสภาวะอารมณ์ที่เหมาะสมในการ แสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะมีผลให้บุคคลปฏิเสธไม่แสดงพฤติกรรมการทำงานเชิง รุก โดยผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะแสดงออกมา ใน 4 ลักษณะคือมีการลงมือปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง มีการนำเสนอความคิดเห็น มีการสร้างสิ่ง ใหม่ และมีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกสามารถพัฒนาขึ้นได้ โดยการส่งเสริมปัจจัยทางบวกที่มีผลให้เกิดพฤติกรรม การทำงานเชิงรุก โดยการสนับสนุนขององค์กรตามการ รับรู้ (perceived organization support) ซึ่งเป็นปัจจัย ทางบวกที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (Frese, Teng, & Wijnen, 1999) การสนับสนุนของ องค์กรตามการรับรู้ หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่ว่า องค์กรมีการมองเห็นคุณค่าในความทุ่มเททำงานของ พนักงาน ให้การดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานในด้าน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ตลอดจนรางวัลหรือผลตอบแทน อย่างคุ้มค่าในการทำงานของพนักงาน (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) แนวคิดการ สนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้อยู่บนพื้นฐานของ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) และทฤษฎีบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยน ตอบแทน (norm of reciprocity) โดยเชื่อตามทฤษฎี การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ว่าในการทำงานของพนักงาน ไม่ได้มุ่งหวังผลตอบแทนในรูปตัวเงินจากองค์กรเพียง อย่างเดียว แต่มีความมุ่งหวังการยอมรับและการ สนับสนุนจากองค์กรควบคู่ไปด้วย รวมทั้งเชื่อตามทฤษฎี การแลกเปลี่ยนตอบแทนที่ว่าหากพนักงานได้รับการ สนับสนุนจากองค์กรอย่างคุ้มค่า ก็จะเกิดความรู้สึกว่าจะ

ต้องตอบแทนองค์กร โดยการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้ องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นหากพนักงานมี ความเชื่อว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทน องค์กร โดยการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการที่พนักงานมีความรู้สึกสำนึก ในบุญคุณขององค์กร ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจและทุ่มเทใน การทำงานมากยิ่งขึ้น (Rhoades & Eisenberger, 2002) มีการศึกษาพบว่า การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความคิดเห็นของ พนักงานบริษัทภาคพลังงานและโทรคมนาคม ประเทศ ตุรกี (Kanten & Ulket, 2012) นอกจากนี้การสนับสนุน ขององค์กรตามการรับรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ สร้างสรรค์งานในพนักงานองค์กรตัดซ์โทรคมนาคม (Chini, 2011)

โรงพยาบาลศูนย์ เป็นโรงพยาบาลในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข ระดับตติยภูมิ ที่มีขนาดจำนวน 500 เตียงขึ้นไป มีแพทย์เฉพาะทางสาขาต่าง ๆ ครบถ้วน เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติศึกษาของนักศึกษาและ บุคลากรทางสาธารณสุข และมีการพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้บริการที่เป็นมาตรฐานและผู้ป่วยมีความ ปลอดภัย ปัจจุบันโรงพยาบาลศูนย์ต้องเผชิญกับ แรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการ ทำงาน ส่งผลให้การจัดการบริการสุขภาพมีความซับซ้อนมาก ยิ่งขึ้น พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลที่มี บทบาทสำคัญในการวางแผนงานและดำเนินการให้เกิด คุณภาพการรักษายาบาลจึงถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาท สำคัญในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับโรงพยาบาล และจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงรุก (สำนักการพยาบาล, 2549) แต่จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัย ไม่พบว่ามีการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพ มีเพียงการศึกษาพฤติกรรม การทำงานเชิงรุกในแต่ละด้าน ได้แก่ การศึกษาของ รณรงค์ เรื่องจริยกุล (2553) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตติยภูมิในเขตภาคใต้ มีการแสดงความคิด



เห็นหรือได้รับโอกาสในการเสนอความคิดเห็นในระดับปานกลาง และการศึกษาของสุชาติ พาณิชระจ่าง (2557) ที่พบว่า ความสามารถในการสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดริเริ่มและความคิดยืดหยุ่นอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งไม่พบว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษานี้ โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการส่งเสริมให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของ ปาร์คเกอร์ และ คอลลินส์ (Parker & Collins, 2010) และแนวคิดการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) เป็นกรอบในการวิจัยนี้ โดย พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก คือการริเริ่มและการลงมือทำการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงสถานการณ์ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหากผู้ปฏิบัติรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลให้มีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนองค์กร ด้วยการลงมือปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การแสดงความคิดเห็น การสร้างสรรค์งาน และการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบหาความสัมพันธ์ (Descriptive correlational research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ จำนวน 438 คน ที่คำนวณมาจากสูตรยามาเน่ กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 และระดับความเชื่อมั่น 95% คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยจำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลศูนย์ และแผนกของแต่ละโรงพยาบาล ทำให้ได้โรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ 1 แห่ง และ โรงพยาบาลตติยภูมิต่ำ 1 แห่ง จากนั้นเลือกตัวอย่างในแต่ละแผนกตามสัดส่วนของจำนวนพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ ได้แก่ ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ปฏิบัติงานในสังกัดกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลเป็นเวลาอย่างน้อย 2 ปีและไม่ใช่ว่าจ้างตำแหน่งผู้บริหาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลที่ กนกวรรณ สังห์รณ์ เพชรสุณีย์ ทั้งเจริญกุล และ อภิรดี นันทศุภวัฒน์ได้แปลมาจากเครื่องมือของ ปาร์คเกอร์ และ คอลลินส์ (Parker & Collins, 2010) มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ ที่มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (likert scale) 5 ระดับ การแปลคะแนน ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและแปลความออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.00-2.33 หมายถึงระดับต่ำ 2.34-3.67 หมายถึงระดับปานกลาง 3.68-5.00 หมายถึงระดับสูง และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลที่ กนกวรรณ สังห์รณ์ เพชรสุณีย์ ทั้งเจริญกุล และ อภิรดี นันทศุภวัฒน์ได้แปลมาจากเครื่องมือการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) มีข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ ที่มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ การแปลคะแนน ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและแปลความออกเป็น 3 ระดับ คือ 0.00-2.00



หมายถึงระดับต่ำ 2.01-4.00 หมายถึงระดับปานกลาง 4.01-6.00 หมายถึงระดับสูง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ คณะผู้วิจัยได้ใช้การเปลี่ยนแปลงกลับโดยผู้เชี่ยวชาญภาษาและหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย คำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ค่าเท่ากับ .89 และแบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ได้ค่าเท่ากับ .88

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ หลังจากโครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรม คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยโรงพยาบาล และได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่จะเก็บข้อมูลแล้ว คณะผู้วิจัยอาศัยผู้ประสานงานเป็นผู้ช่วยเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิระดับสูง โดยผู้ประสานงานทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมกับซองจดหมายสำหรับปิดผนึกแบบสอบถามก่อนการส่งกลับคืนผู้ประสานงาน กำหนดขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ และผู้ประสานงานรวบรวมของแบบสอบถามส่งให้คณะผู้วิจัยสำหรับโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ คณะผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมซองจดหมายสำหรับปิดผนึกแบบสอบถามก่อนการส่งกลับคืนคณะผู้วิจัย กำหนดขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 418 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.43 หลังจากนำแบบสอบถามมาตรวจสอบพบว่า มีแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.67 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาล และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล กับ การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนเนื่องจากข้อมูลมีการแจกแจงไม่เป็นปกติ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 96.9) ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 40.1) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 48.7) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 95.4) เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการร้อยละ 43 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลี่ย 10.77 ปี และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.9) ไม่เคย หรือ ไม่เป็นคณะกรรมการหรืออนุกรรมการในทีมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

สำหรับการศึกษาการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.0) มีการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 1) และ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.0) มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

ส่วนการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่าการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพทั้งโดยรวมและรายด้าน (ตารางที่ 3)



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามระดับการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ (n = 384)

การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง	78	20.3
ระดับปานกลาง	292	76.0
ระดับต่ำ	14	3.7

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามระดับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (n = 384)

พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก	ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โดยรวม	119 (31.0)	242 (63.0)	23(6.0)
รายด้าน			
การลงมือปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	141 (36.7)	205 (53.4)	38 (9.9)
การนำเสนอความคิดเห็น	132 (34.4)	218 (56.8)	34 (8.8)
การสร้างสิ่งใหม่	64 (16.7)	256 (66.8)	64 (16.7)
การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา	116 (30.2)	238 (62.0)	30 (7.8)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (n = 384)

พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก	การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้
ด้านการลงมือปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	.240**
ด้านการนำเสนอความคิดเห็น	.162**
ด้านการสร้างสิ่งใหม่	.205**
ด้านการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา	.189**
โดยรวม	.233**

**p < .01

การอภิปรายผล

การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลในการวิจัยนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.0) มีการรับรู้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาที่มีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครมีการ

รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง และการศึกษาของ วรณภา โอฐิ์มพราย (2545) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายได้จากปัจจัยทางบวก และปัจจัยทางลบที่อาจมีผลต่อการรับรู้ของพยาบาล โดย



ปัจจัยทางลบ ได้แก่ ความไม่พึงพอใจต่อการให้รางวัล และผลตอบแทนในการทำงาน ทั้งนี้เพราะรางวัลและผลตอบแทนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดเจตคติทางบวกต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Shore & Shore, 1995) ซึ่งในการศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-9 ปี และมีอัตราเงินเดือนประมาณ 15,000-16,500 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับพยาบาลในช่วงอายุเดียวกันที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งจะได้รับเงินเดือนประมาณ 29,746 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554) เป็นอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมาก จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความไม่พึงพอใจต่อรางวัลและผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานในโรงพยาบาลศูนย์

นอกจากนี้ปัจจุบันโรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่งมีนโยบายให้มีการปรับปรุงการให้บริการสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและต้องการให้ทุกโรงพยาบาลมีผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับและผ่านตามเกณฑ์การประเมินของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในขณะที่แพทย์และพยาบาลวิชาชีพขาดแคลน พยาบาลวิชาชีพทุกคนในโรงพยาบาลจึงมีภาระงานที่มากและเกิดแรงกดดันที่จะต้องทำงานให้เสร็จทันเวลา ดังเห็นได้จากการสำรวจภาระงานและสภาพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่พบว่า พยาบาลประจำการทำงานต่อเนื่องเกิน 12 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 64.8 (กฤษดา แสงดี, 2553) การที่พยาบาลวิชาชีพไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานของตนเองได้ ทำให้เกิดความเครียดในงานและส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของ โรดส์ และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002) พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดจากภาระงานที่มาก มีแรงกดดันที่ต้องทำงานให้เสร็จทันเวลา หรือมีความไม่ชัดเจนในการมอบหมายงานจะทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง

อย่างไรก็ตามมีปัจจัยทางบวกที่อาจมีผลต่อการรับรู้ของพยาบาล ได้แก่ พยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ทุก

คนจะมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย การมีส่วนร่วมถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ เป็นอย่างมากโดยเฉพาะโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ภาควิชาจิตที่จะทำงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร (Cohen & Uphoff, 1980) รวมทั้งโรงพยาบาลศูนย์ส่วนใหญ่จะมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งและข้อร้องเรียน ที่ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล / รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ / หัวหน้าหน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ จึงทำให้พยาบาลรู้สึกว่าได้ได้รับความช่วยเหลือจากโรงพยาบาลเมื่อต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หรือเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ป่วย ด้วยเหตุที่มีทั้งปัจจัยทางลบและปัจจัยทางบวกในการทำงาน จึงทำให้พยาบาลส่วนใหญ่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63) มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษารายด้าน 4 ด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการลงมือปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การนำเสนอความคิดเห็นอยู่ การสร้างสิ่งใหม่ และการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจอธิบายได้จากอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล มีหลายการศึกษาสนับสนุนว่าประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพยาบาล ดังการศึกษาของ เสาวภา สรานพกุล (2545) ที่พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความกล้าในการเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ดี ช่วยให้มีการพัฒนาด้านความคิด จินตนาการ สามารถเลือกทางเลือกได้ดี และเหมาะสมกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

ในการวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์



ในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 40.1) มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลไม่เกิน 5 ปี ซึ่งตามแนวคิดของเบนเนอร์ (Benner, 1984) อ้างในบุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550) จัดให้พยาบาลในกลุ่มนี้อยู่ในกลุ่มผู้เริ่มปฏิบัติงานขั้นสูง ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่ซับซ้อนภายใต้การนิเทศของพยาบาลที่มีประสบการณ์สูง จึงอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการกล้าแสดงความคิดเห็น หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้โอกาสในการทำพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ด้านการสร้างสิ่งใหม่สำหรับพยาบาลวิชาชีพค่อนข้างจำกัด เนื่องจากการสร้างสิ่งใหม่ต้องการเวลาและสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และจากสภาพปัจจุบันที่มีการขาดแคลนพยาบาลจึงทำให้พยาบาลต้องขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาและต้องปฏิบัติงานในหลากหลายหน้าที่ จึงทำให้พยาบาลมีความอ่อนล้า ซึ่งความกดดันจากปริมาณงานและเวลาที่จำกัดมีผลทางลบกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร (เดชา เดชะวัฒน์, ไพศาล มณีสุข จันทรเทีย, วรกัญญา ตันติไวยกุล, และ อัจฉญา อภิวัต, 2554) สอดคล้องกับการศึกษาของ สุชาติ พาณิชระจ่าง (2557) ที่พบว่า ความสามารถในการสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของ พัทธราภรณ์ สว่างวัน (2556) ที่พบว่าระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลศูนย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลทุกแห่ง รวมทั้งโรงพยาบาลศูนย์มีการส่งเสริมให้พยาบาลทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริการในหน่วยงานของตน (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) จึงเป็นโอกาสที่พยาบาลวิชาชีพทุกคนได้มีการแสดงความคิดเห็น และทำการวางแผนงานที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานในหน่วยงานของตนเอง จากอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางบวกและลบดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผลการศึกษานี้พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล การวิจัยนี้พบว่า การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกโดยรวม แสดงให้เห็นว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปาร์คเกอร์ และคณะ (Parker, Bindl, & Strauss, 2010) ที่ว่าเมื่อบุคคลเกิดแรงจูงใจให้มีความรู้สึกกับผิดชอบเกิดขึ้นจะเกิดแรงขับภายในที่อยากทำพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกออกมา และคำกล่าวของ โรห์เดส และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ที่ว่าถ้าบุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับความช่วยเหลือในการจัดหาอุปกรณ์มาใช้ในการทำงาน การไม่ได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องที่สนใจโดยเฉพาะ รวมไปถึงรับรู้ว่าการไม่ได้เห็นคุณค่าของการเสียสละในการทำงานและไม่ได้คำนึงถึงความเป็นอยู่ดีของบุคลากร ทำให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีกับองค์กรและส่งผลให้ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรลดลงและอาจลาออกจากงานได้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลกับพฤติกรรมเชิงรุกในแต่ละด้าน พบว่าการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงรุกในด้านการลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พยาบาลก็จะมีการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในแนวทางที่เป็นประโยชน์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจมีผลย้อนกลับให้พยาบาลมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผลที่ได้จากการศึกษานี้มีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ โรห์เดส และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002) และ ยิวดี ศิริยทรัพย์ (2553) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์และสังคมของผู้ปฏิบัติงานจึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน



ประพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และการศึกษาของ โจจอร์จ และ ชู (George & Zhou, 2001) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน จงรักภักดีและพยายามหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้องค์กรมีความก้าวหน้าขึ้น

การวิจัยนี้ พบว่าการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงรุกในด้านการนำเสนอความคิดเห็น แสดงให้เห็นว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พยาบาลก็จะแสดงออกด้วยการให้คำแนะนำหรือข้อคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นการท้าทายในองค์กร เกิดการเปลี่ยนแปลง และหากความคิดเห็นที่ได้นเสนอออกไปได้รับการตอบสนองทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ ผลที่ได้จากการศึกษานี้มีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ เคนเทน และ อัลเคอร์ (Kanten & Ulket, 2012) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้กับพฤติกรรมการนำเสนอความคิดเห็นในพนักงานบริษัทภาคพลังงานและโทรคมนาคม ประเทศตุรกี และพบว่า การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการนำเสนอความคิดเห็น ($\beta = 0.321$; $p < 0.01$)

การวิจัยนี้สนับสนุนให้เห็นว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พยาบาลก็จะเกิดความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่น่าจะช่วยให้้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง และหากสิ่งที่ได้สร้างสรรค์ขึ้นมาเกิดประโยชน์ต่อองค์กรย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ ผลที่ได้จากการศึกษานี้มีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ วรณภา โอฐยัมพราย (2545) ที่ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรพยาบาล การรับรู้คุณค่าของงานกับการสร้างสรรค์งานในองค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานครและพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรพยาบาลและการรับรู้คุณค่าของงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ

การสร้างสรรค์งานในองค์กรพยาบาล และการศึกษาของ โจจอร์จ และ ชู (George & Zhou, 2001) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน จงรักภักดีและพยายามหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้องค์กรมีความก้าวหน้าขึ้น รวมทั้งการศึกษาของ จันทรพา ทัดภูธร (2543) และ เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่พบว่า การสนับสนุนองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติบทบาทในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยนี้ พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่รับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และพยาบาลส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกโดยรวมและรายด้าน ซึ่งความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองนี้สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรที่ว่า การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าต้องทำการตอบสนององค์กร และปฏิบัติกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น ถึงแม้ว่ากิจกรรมนั้นจะอยู่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลจึงควรทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดการรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกเป็นการตอบสนองบุญคุณต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารองค์กรควรให้การสนับสนุน ในเรื่อง การให้รางวัล และผลตอบแทน อย่างเหมาะสมด้วยความยุติธรรม รวมทั้งจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ การช่วยเหลือในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และควรลดภาระงานที่ไม่ใช้หน้าที่โดยตรงของพยาบาล เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลมีเวลามากขึ้น ในการคิดสร้างสรรค์งาน รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
2. ผู้บริหารองค์กรควรมีการส่งเสริมให้พยาบาล



มีการแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกมากขึ้น อาทิ การ
จัดสรรงบประมาณ และเวลาให้มีการศึกษา ค้นคว้าความ
รู้ใหม่ และคิดค้นสิ่งใหม่ๆ การเป็นตัวแทนคณะกรรมการ
หรืออนุกรรมการที่พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
และโรงพยาบาลเอกชน

2. ศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ
ทำงานเชิงรุกของพยาบาล เช่น รูปแบบความผูกพัน
ความอิสระในงาน สิ่งก่อความเครียด เป็นต้น เพื่อให้ได้
แนวทางในการส่งเสริมให้พยาบาลมีพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพยาบาล

ทำงานเชิงรุก

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา แสงวดี. (2549). ความไม่สมดุลของกำลังคนด้านสุขภาพ: ความท้าทายของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.
วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน. 13(2): 43-72.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-
ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างกรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ
ประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชา เดชะวัฒนไพศาล, มณีนุช จันทร์เที่ยง, วรกัญญา ตันติไวยกุล, และ อัจฉญา อภิชาติ. (2554). ผลกระทบของ
สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์,
51(3), 1-33.
- นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ. (2547). การพัฒนาคนเชิงรุก. *Productivity World*, 9(50), 40-47.
- พัชรภรณ์ สว่างวัน. (2556). การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การเสริมสร้างพลัง
อำนาจเชิงโครงสร้าง กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ (วิทยานิพนธ์พยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุวดี ศิริทรัพย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล
(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญใจ ศรีสถิตยรางกูร. (2550). ภาวะผู้นำ และกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลใน ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญนิตา บวรนนทเดช. (2552). ส่งเสริมสุขภาพ:โครงการสร้างสัมพันธ์รักสุขภาพผู้สูงอายุ. *สารสำนักการแพทย์*,
2(8), 13. Retrieved from http://www.msdbangkok.go.th/download%20file/Journal/MSD_Journal_8.pdf
- เบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รณรงค์ เรืองจิระกุล. (2553). การสร้างบรรยากาศองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วย อุบัติเหตุเชิงรุก และการเรียนรู้ร่วมกัน
เป็นทีมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตติยภูมิ ภาคใต้ (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.



- วรรณภา โอฐิรัมย์พราย. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรพยาบาล การรับรู้คุณค่าของงานกับการสร้างสรรค์งานในองค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร-มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.). (2543). คู่มือการประเมินและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- สำนักการพยาบาล. (2549). *หน้าที่ความรับผิดชอบหลักและสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ*. นนทบุรี: สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). สรุปข้อมูลเบื้องต้น การสำรวจค่าตอบแทนภาคเอกชน พ.ศ.2554. วันที่สืบค้นข้อมูล 28 มีนาคม 2553, เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/compensation/compensum54.pdf>
- เสาวภา สราณพกุล. (2545). *การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลศรีธัญญา กรมสุขภาพจิต* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ พาณิขระจ่าง, บุญพิชชา จิตต์ภักดี, เพชรสุรีย์ ทั้งเจริญกุล. (2559). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างสรรค์ของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. *พยาบาลสาร*, 43(3), 90-101.
- Chini, B. (2011). *Developing organization creativity* (Master's thesis, Open University of the Netherlands). Retrieved from <http://lnx-hrlo75v.web.pwo.ou.nl/handle/1820/3555>
- Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. (1980). Participation s place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8, 213-235.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Frese, M., Teng, & Wijnen, C. J. D. (1999). Helping to Improve Suggestion System: Predictors of Making Suggestions in Companies. *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1139-1156.
- George, M. J., & Zhou, J. (2001). When openness to experience and conscientiousness are related to creative behavior: An interactional approach. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 513-524.
- Kanten, P., & Ulket, F. E. (2012). A relational approach among perceived organizational support, proactive personality and voice behaviour. *Social and Behavioral Sciences*, 62, 1016-1022.
- Parker, S. K., Bindl, U., & Strauss, K. (2010). Making things happen: A model of proactive motivation. *Journal of Management*, 36(4), 827-856.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633-662. doi:10.1177/0149206308321554
- Parker, S. K., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149–164). Westport, CT: Quorum.