



ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

Factors Predicting Organizational Citizenship Behaviors Among Generation Y Nurses, Government University Hospitals

พรณภัส	การะเกตุ *	Phornnapus	Karakate *
ทริยาพรรณ	สุภามณี **	Treeyaphan	Supamanee **
บุญพิชชา	จิตต์ภักดี ***	Bunpitcha	Chitpakdee ***

บทคัดย่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การพยาบาล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ของรัฐในเขตภาคเหนือ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามการสนับสนุนขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลของ Sanghon, Thungjaroenkul, & Nantsupawat (2017) 3) แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของ Sirawongtham (2002) และ 4) แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Podsakoff et al. (1990) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย โดยคณะผู้วิจัย แบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 4 ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ .87, .96 และ .85 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความเปิดเผย และการรับรู้ การสนับสนุนขององค์การ โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 14.20 ($R^2=.142$) ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูล พื้นฐานให้ผู้บริหารทางการพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนขององค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอ ผู้ป่วย และใช้เป็นแนวทางส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัยทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พยาบาล เจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ของรัฐ

-
- * พยาบาล โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
* Nurse, Maharaj Nakorn Chiang Mai university
** ผู้เขียนหลัก, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
** Correspondent author, Assistant Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai university, treeyaphan.su@cmu.ac.th
*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
*** Assistant Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai university

วันที่รับบทความ 6 สิงหาคม 2561 วันที่แก้ไขบทความ 21 กุมภาพันธ์ 2562 วันที่ตอบรับบทความ 10 มิถุนายน 2562

Abstract

Organizational citizenship behaviors are important to the effectiveness and the success of nursing organizations. The purposes of this research study were to identify perceived organizational support, trust in head nurses, organizational citizenship behaviors and the predicting factors of organizational citizenship behaviors among Generation Y nurses at government university hospitals. The sample included 306 Generation Y nurses at Northern regional government university hospitals. Research instruments included: 1) Demographic Data Questionnaires; 2) Perceived Organizational Support Questionnaires developed by Sanghon, Thungjaroenkul & Nantsupawat (2017); 3) Trust in Head Nurses Questionnaires developed by Sirawongtham (2002); and 4) Organizational Citizenship Behaviors Questionnaires developed by Podsakoff et al. (1990), translated into Thai by researchers. Reliabilities of part 2 to 4 Questionnaires were computed, the instruments' Cronbach's alpha coefficients were .87, .96 and .85 respectively. Data were analysed using stepwise multiple regression.

The results of the study revealed that: perceived organizational support was at a moderate level, trust in head nurses and organizational citizenship behaviors were at a high level. Factors that significantly predicted organizational citizenship behaviors were openness dimension of trust in head nurses and perceived organizational support at level .05. These predictors were accounted for 14.20 % of variance. ($R^2 = .142$) The results could provide basic information for nurse managers to be aware of the importance of organizational support, trust in head nurses and paves the way for promote organizational citizenship behaviors among Generation Y nurses at government university hospitals.

Keywords: *Factor Predicting, Organizational Citizenship Behaviours, Nurses, Generation Y, Government University Hospitals*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้หลายองค์การประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบุคลากรที่มีความแตกต่างของช่วงอายุวัย องค์การพยาบาลประกอบด้วยบุคลากรพยาบาลสามรุ่นอายุทำงานร่วมกัน โดยพยาบาลรุ่นเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) และรุ่นเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) อยู่ในระดับผู้บริหารและหัวหน้างาน ส่วนพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เป็นกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาเข้ามาทำงานในองค์การพยาบาล มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ของแรงงานพยาบาล

ทั้งหมด ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์การในอนาคต (Sherman et al., 2015) แต่หลายองค์การกลับประสบปัญหาการหมุนเวียนเข้าออกอย่างรวดเร็วของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย รวมถึงความไม่เข้าใจในพฤติกรรมที่แตกต่างและยังไม่เป็นที่ยอมรับจากพยาบาลรุ่นก่อนหน้าในที่ทำางานเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของความอดทนที่น้อยกว่าคนรุ่นอื่น (Lavoie-Tremblay, Leclerc, Marchionni, & Drevniok, 2010)

พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มพยาบาลที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523-2543 (Clark, 2017) เนื่องจากเกิดและเติบโตมาในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกับคนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายอื่น ๆ จึงมีค่านิยม ทักษะคติ พฤติกรรม

และรูปแบบการดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับคนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายโดยทั่วไป คือ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีทักษะโดดเด่นทางเทคโนโลยี สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ทำงานได้หลากหลาย มักคิดนอกกรอบ ชอบงานท้าทาย และต้องการประสบความสำเร็จสูง แต่ในขณะเดียวกันกลับมีความอดทนอดกลั้นในระดับจำกัด จงรักภักดีกับองค์กรต่ำ จึงพบว่ามีอัตราการลาออกและเปลี่ยนงานสูง สาเหตุมาจากพยาบาลกลุ่มนี้เกิดภาวะเครียดและเบื่อหน่ายต่องานมากกว่าพยาบาลกลุ่มวัยอื่น ต้องการงานที่มีความสมดุลในชีวิตส่วนตัว สภาพแวดล้อมการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย และคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน (Lavoie-Tramblay et al., 2010) ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญในการลาออกของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย คือ การไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร และส่วนใหญ่เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการจึงไม่ค่อยรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดระบบและแนวทางในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรน้อยลงและลาออกได้โดยง่าย (Yongprawat, Noimunwai, & Prapaipanit, 2016) ดังนั้นการทำให้พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงจะคงอยู่ในองค์กรต่อไป และตอบสนองด้วยการทุ่มเทปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือเรียกได้ว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behaviors) เป็นการแสดงออกส่วนบุคคลที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ โดยเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกด้วยความสมัครใจ ไม่ขึ้นกับระบบรางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์กร จำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ (altruism) 2) ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) 3) ความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) 4) การคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และ 5) การให้ความร่วมมือ (civic virtue) (Organ, 1988 as cited

in Organ, & Podsakoff, 2016) ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาชีพการพยาบาลที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม และเป็นพันธมิตรหลักในการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานขององค์กร โดยนอกจากจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังควรยินดีและพร้อมปฏิบัติงานในส่วนอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตน โดยมุ่งหวังให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป พฤติกรรมดังกล่าวนี้ทำให้บุคลากรมีจริยธรรมและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการทำงาน ก่อให้เกิดความสามัคคีและสร้างวัฒนธรรมที่ดีที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานอันมีผลต่อการเกิดการพัฒนางานองค์กรในระยะยาว ส่งผลให้องค์การสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000) จากการทบทวนวรรณกรรมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพยาบาลพบว่ามีการศึกษาในพยาบาลกลุ่มอายุโดยรวมทั้งโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Sirawongtham, 2002; Iamsa-ard, 2009; Intaratate, 2013) แต่เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามองค์ประกอบรายชื่อและรายด้านพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมรายชื่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (Laipanittawon, 2007) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือในพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (ส่วนงาน) คณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพยาบาลรวมอยู่ในกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานช่วงอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมน้อยที่สุด (Techanant, 2013) ซึ่งเป็นกลุ่มพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย

การที่พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายจะเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจาก

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) ซึ่งเป็นความเชื่อโดยทั่วไปของบุคคลเกี่ยวกับองค์กรว่าได้ให้คุณค่าต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และการดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นสิ่งที่ควรได้รับจากความพยายาม การอุทิศตนและเวลาให้แก่องค์กร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ส่งผลต่อการทุ่มเทปฏิบัติงานให้องค์กร และสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานทั้งงานตามบทบาทหน้าที่ และงานนอกบทบาทหน้าที่ (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) นอกจากนี้พยาบาลจะรับรู้ถึงการสนับสนุนที่องค์กรมีให้โดยผ่านหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีความใกล้ชิดกับพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย มากที่สุด ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย (Trust in head nurse) เป็นความคาดหวังทางบวกที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยของตนว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถ น่าเชื่อถือ และมีการกระทำที่สมควรไม่ฉกฉวยผลประโยชน์และเอารัดเอาเปรียบตน ทั้งการแสดงออกทางวาจาและการกระทำ หากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความน่าไว้วางใจตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความซื่อตรง (integrity) ความสามารถ (competence) ความมั่นคงสม่ำเสมอ (consistency) ความจงรักภักดี (loyalty) และความเปิดเผย (openness) จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ ยินดีอุทิศเวลาแรงงานด้วยความเต็มใจและสมัครใจ (Robbins, 2001) เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพยาบาลได้ (Sirawongtham, 2002)

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีพันธกิจในการพัฒนาคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศควบคู่ไปกับการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ การส่งเสริม

ทรัพยากรทุนมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างคุณภาพของโรงพยาบาลและบุคลากรให้เจริญเติบโตไปสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลจึงจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยสำคัญที่สามารถจูงใจให้พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อสามารถนำปัจจัยเหล่านั้นมาส่งเสริมให้พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้ถูกต้องตามคุณลักษณะและความคาดหวัง จะทำให้พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายมีความรักและผูกพัน รู้สึกเหมือนเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร และทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพื่อมุ่งพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1988) อ้างใน Organ et al. (2006) ซึ่งจำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) ความอดทนอดกลั้น 4) การคำนึงถึงผู้อื่น และ 5) การให้ความร่วมมือ การที่จะทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้น เกิดขึ้นจากการที่พยาบาลได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรตามกรอบแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) โดยพิจารณาจากการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และการดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีจาก

องค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลรู้สึกว่าคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร และจะตอบแทนด้วยการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยจะช่วยให้พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้าหอผู้ป่วย หากพยาบาลรับรู้หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีความน่าไว้วางใจตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของ Robbins (2001) ได้แก่ 1) ความซื่อตรง 2) ความสามารถ 3) ความมั่นคง สม่าเสมอ 4) ความจงรักภักดี และ 5) ความเปิดเผย จะส่งผลให้พยาบาลเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ ซึ่งหมายถึงการมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทำนาย (predictive research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคเหนือ ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 817 คน กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 ถึง พ.ศ. 2543 และมีประสบการณ์การทำงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปี คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) อ้างใน Srisatidnarukul (2007) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และทำการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 20 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 323 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างพยาบาลในแต่ละโรงพยาบาลและงานการพยาบาล จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสัดส่วนของพยาบาลแต่ละงานการพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลของ Sanghon, Thungjaroenkul,

& Nantsupawat (2017) ซึ่งแปลมาจากแบบวัด Survey of Perceived Organizational Support: SPOS ฉบับ 17 ข้อคำถามของ Eisenberger et al. (1986) มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ ระดับคะแนนแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และต่ำ 3) แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของ Sirawongtham (2002) สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Robbins (2001) มีข้อคำถาม 17 ข้อ มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ระดับคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำมาก และ 4) แบบสอบถามพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งคณะผู้วิจัยแปลจากแบบวัด Organizational Citizenship Behaviour scale ของ Podsakoff et al. (1990) ซึ่งสร้างจากแนวคิดของออร์แกนโดยวิธีการแปลย้อนกลับ มีข้อคำถาม 24 ข้อ มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ ระดับคะแนนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการแปลย้อนกลับโดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา และนำแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน ไปทดลองใช้กับพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 20 คน และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาความเที่ยงของเครื่องมือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลเท่ากับ .87 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเท่ากับ .96 และแบบสอบถามพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ .85

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ดำเนินการจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของคณะพยาบาลศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยได้จัดส่งเอกสารชี้แจงและหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยแนบไปกับแบบสอบถาม

ผู้เข้าร่วมวิจัยมีอิสระในการตัดสินใจตอบรับหรือปฏิเสธการให้ข้อมูล รวมถึงสามารถขอถอนตัวจากการวิจัยโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ผู้วิจัยแยกแบบสอบถามแต่ละฉบับใส่ซองแจกเป็นรายบุคคล และให้ผู้ตอบแบบสอบถามแยกเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัยกับแบบสอบถามออกจากกันในขณะที่ส่งคืน โดยผลการวิจัยนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนเป็นความลับและอยู่ในที่ปลอดภัย เมื่อสิ้นสุดการวิจัยและสรุปผลการวิจัยแล้วจะทำลายแบบสอบถามทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากโครงร่างวิจัยได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานวิจัยของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลทั้งสองแห่ง โดยเดินทางไปพบผู้ประสานงานวิจัยด้วยตนเองเพื่อแนะนำตัวพร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวัยตามสัดส่วนของแต่ละงานการพยาบาล และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยนัดหมายวันเวลากับผู้ประสานงานวิจัยและเดินทางไปอธิบายรายละเอียดและมอบแบบสอบถามด้วยตนเองกับผู้ประสานงานวิจัยเพื่อให้ผู้ประสานงานวิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ส่วนโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และผู้ประสานงานวิจัยและหัวหน้างานของแต่ละงานการพยาบาลเพื่อขอรวบรวมข้อมูล และมอบแบบสอบถามให้แก่หัวหน้างานแต่ละงานการพยาบาลด้วยตนเอง เพื่อให้หัวหน้างานแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์และไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามวันเวลาที่นัดหมายกับผู้ประสานงานวิจัย โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 312 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.59 ได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.75

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย วิเคราะห์เพื่อสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้สถิติ stepwise multiple regression กำหนดค่าระดับความมีนัยสำคัญที่ .05 โดยทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นด้วยสถิติ Kollmogorov-Smirnov one sample test พบว่าการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติ

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 96.70 มีสถานภาพโสดร้อยละ 72.90 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท ร้อยละ 63.10 มีสถานภาพการจ้างงานเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.52 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.20
2. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความเปิดเผยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด และด้านความจงรักภักดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้า
หรือผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย จำแนกโดยรวม
และรายด้าน (n=306)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ	3.50	.755	ปานกลาง
ความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วย	3.98	.701	สูง
ด้านความซื่อตรง	4.10	.671	สูง
ด้านความสามารถ	3.95	.820	สูง
ด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ	3.93	.780	สูง
ด้านความจงรักภักดี	3.92	.855	สูง
ด้านความเปิดเผย	4.14	.748	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	5.57	.590	สูง
การให้ความช่วยเหลือ	5.87	.620	สูง
ความสำนึกในหน้าที่	5.62	.781	สูง
ความอดทนอดกลั้น	4.76	1.234	ปานกลาง
การคำนึงถึงผู้อื่น	5.99	.777	สูง
การให้ความร่วมมือ	5.33	.902	สูง

3. ปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ และความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยด้านความเปิดเผย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 14.20 ตัวพยากรณ์ที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ ความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยด้านความ

เปิดเผย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .189 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ .240 รองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .166 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ .212 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอนในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ (n=306)

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p-value
การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ	.166	.045	.212	3.670	.000
ความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วย	.189	.046	.240	4.154	.000
ด้านความเปิดเผย					

ค่าคงที่ = 4.210; SEest = $\pm$.548

R = .376; R² = .142; F = 25.020; p-value = .05

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jeenkool (2004) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของ Sanghon, Thungjaroenkul, & Nantsupawat (2017) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์มีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้และฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาและกิจกรรมโครงการพัฒนาคุณภาพต่างๆ ของโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวายรู้สึกว่ามีส่วนร่วมรับรู้ข่าวสาร แนวทางการดำเนินงานขององค์การ จึงเกิดความพึงพอใจในงาน และภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์การ อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก การติดต่อสื่อสารเป็นลำดับขั้นหลายขั้นตอน มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ทำให้ตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการน้อยลง (Rhoades & Eisenberger, 2002) เมื่อบุคลากรต้องการหรือร้องขอสิ่งที่ต้องการจากโรงพยาบาล มักสื่อสารไปถึงผู้บริหารระดับสูงได้น้อย ส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์การลดลง นอกจากนี้ลักษณะงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรงที่มีความยุ่งยากซับซ้อนจนถึงขั้นวิกฤต เป็นศูนย์การส่งต่อของโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือ เป็นผล

ให้พยาบาลมีภาระงานหนักต้องดำเนินงานพัฒนาคุณภาพให้เป็นเลิศตามเป้าหมายของโรงพยาบาลควบคู่ไปกับงานบริการ ประกอบกับปัญหาการขาดแคลนกำลังคน ก่อให้เกิดความเครียดและความกดดัน ไม่พึงพอใจในการทำงาน (Khunthar, 2014) โดยเฉพาะพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวายที่ให้ความสำคัญกับงานที่มีความสมดุลในชีวิตส่วนตัว ต้องการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Lavoie-Tremblay et al., 2010) ทำให้พยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวายคาดหวังต่อการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากโรงพยาบาลมากขึ้น

อายุงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ในงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี ร้อยละ 39.20 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ ร้อยละ 57.52 รองลงมาเป็นกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และกลุ่มพนักงานส่วนงาน/เงินรายได้ คิดเป็นร้อยละ 42.48 ซึ่งเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การได้ไม่นาน พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนานกว่ามีตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีอัตราเงินเดือนที่มากกว่าทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับที่ดีกว่า (Eisenberger et al., 1986) นอกจากนี้บุคลิกลักษณะของพยาบาลรุ่นเจนเอเรชั่นวายยังมีความคาดหวังต่อการได้รับการสนับสนุนจากองค์การมากกว่าพยาบาลกลุ่มวัยอื่น (Lavoie-Tremblay et al., 2010; Shacklock & Brunetto, 2012) แต่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐยังมีลักษณะการบริหารงานเป็นแบบระบบราชการ ซึ่งมีหลักเกณฑ์และระเบียบสำหรับการครองตำแหน่งเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาในการครองตำแหน่ง จึงไม่สามารถก้าวหน้าในอาชีพได้อย่างก้าวกระโดด จึงส่งผลให้การศึกษาครั้งนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Iamsa-ard (2009) ที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เป็นสื่

อกลางระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการให้การดูแลผู้ป่วย บริหารงาน และประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตลอดจนการสานต่องานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจากประสิทธิภาพที่ผ่านมา หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงให้เห็นถึงสมรรถนะ ความสามารถและสร้างงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยประจักษ์ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้ความสามารถ และนำองค์การไปสู่เป้าหมายได้ ทำให้ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชันวายอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความเปิดเผยมีค่าเฉลี่ยคะแนนรายด้านสูงสุด อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชันวายที่มีความคาดหวังในตัวผู้บังคับบัญชาสูง ต้องการหัวหน้าที่เปรียบเสมือนพี่เลี้ยง และผู้สอนงาน ให้คำชี้แนะ เปิดโอกาสให้ได้แสดงศักยภาพ รับฟังความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในขณะเดียวกันต้องเป็นที่ปรึกษา สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Nelsey & Brownie, 2012) ส่วนความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความจงรักภักดีมีค่าเฉลี่ยคะแนนรายด้านต่ำสุด ในงานวิจัยนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยดำเนินกิจกรรมการปฏิบัติงานของตนต่อหน้าผู้อื่น แสดงถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ปกป้องและรักษาเกียรติของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งคุณลักษณะของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชันวายจะไม่ชอบคำวิจารณ์หรือตำหนิ แต่คาดหวังว่าจะได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานในเชิงสร้างสรรค์ ตรงไปตรงมา รวมทั้งเหตุผลของการกระทำเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน (Halfer & Graf, 2006)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Intaratate

(2013) ที่พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากวิชาชีพการพยาบาลมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อภาวะสุขภาพและความปลอดภัยของชีวิตประชาชน บุคคลที่เข้าสู่วิชาชีพการพยาบาลจึงได้รับการปลูกฝังให้เสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ต้องรักษามาตรฐานของวิชาชีพตามระเบียบข้อบังคับของสภาการพยาบาล รวมทั้งพึงปฏิบัติต่อผู้อื่น และผู้ร่วมวิชาชีพโดยการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีซึ่งกันและกัน รวมทั้งได้รับการปลูกฝังจากกระบวนการเรียนการสอนตั้งแต่เป็นนักศึกษาพยาบาล ซึ่งหล่อหลอมให้เกิดทัศนคติและค่านิยมที่ดีงามต่อวิชาชีพการพยาบาล

นอกจากนี้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติต่อเนื่องกันมาซึ่งเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวบุคลากรกับองค์การ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีค่านิยมคือ CQIT เน้นการทำงานเป็นทีม สร้างสรรค์สามัคคี และเป็นองค์กรคุณธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม บุคลากรต้องดำรงตนให้เป็นตัวอย่าง และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรซึ่งมีค่านิยม คือ MED NU ให้ความสำคัญกับความสามัคคี ทำงานเป็นทีม มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Unity) บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม เสียสละและอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้รับการถ่ายทอดและยึดเป็นแนวทางปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรในองค์การสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเน้นการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ได้การรับรองตามกรอบมาตรฐานของสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ อยากให้องค์การประสบความสำเร็จ จึงเต็มใจทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการ

ศึกษาของ Nesa, Kunawikitkul, & Wichaikhum (2018) ที่พบว่า การส่งเสริมให้พยาบาลในโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์ธากา สาธารณรัฐประชาชนบังคลาเทศมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลให้พยาบาลมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้น เมื่อพิจารณา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้านพบว่า การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูง ส่วนความ อุดหนุนองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบาย ได้จากคุณลักษณะของคนเจนเนอเรชั่นวายที่มีข้อจำกัดใน เรื่องความอดทนต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Lavoie-Tremblay et al., 2010) ที่พบว่า พยาบาลรุ่น เจเนอเรชั่นวายเกิดภาวะเครียด ไม่พึงพอใจในงาน และ เหนื่อยหน่ายมากกว่าพยาบาลกลุ่มวัยอื่น อันเป็นผลมา จากการเลี้ยงดูและอิทธิพลของของสื่อและเทคโนโลยี จึงส่งผลให้พยาบาลกลุ่มนี้มีความอดทนอดกลั้นในระดับ ที่จำกัด

2. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรในพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ

การศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนของ องค์กร และความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยด้าน ความเปิดเผยสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรได้ด้วยความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านความเปิดเผยเป็นตัวแปรที่สามารถทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพยาบาลรุ่น เจเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐได้สูงสุด มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สูงสุด (Beta) เป็น .240 แสดงว่าถ้าหากพยาบาลรุ่นเจ เนอเรชั่นวายมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยด้าน ความเปิดเผยสูง จะส่งผลให้พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่น วายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง เนื่อง มาจากความไว้วางใจระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและ พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายเกิดจากการแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งตั้งอยู่บน

พื้นฐานของความเชื่อใจ (Robbin, 2001) หากหัวหน้า หอผู้ป่วยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทำให้พยาบาล รุ่นเจนเนอเรชั่นวายสามารถมอบความไว้วางใจ และกล้า บอกปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าหอผู้ป่วย รับทราบ และเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยเต็มใจแลกเปลี่ยน ข้อมูลที่เป็นจริง รวมทั้งบอกขั้นตอนการดำเนินงาน ต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ ส่งผลให้พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายแสดงพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทที่ กำหนดไว้ และเต็มใจร่วมมือในการทำงานกับหัวหน้าหอ ผู้ป่วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sirawongtham (2002) ที่พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรได้ร้อยละ 20.40

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานรองลงมา (Beta) เป็น .212 แสดงว่าถ้าหากพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายมีการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กรสูง จะส่งผลให้พยาบาลรุ่นเจ เนอเรชั่นวายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สูงขึ้น อธิบายได้ว่า การที่องค์กรแสดงให้พยาบาลรุ่น เจเนอเรชั่นวายเห็นและรับรู้ถึงความห่วงใย ดูแลเอาใจ ใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานโดยผ่านการบริหาร หรือนโยบายต่าง ๆ จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก ของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย และมีผลต่อความเชื่อ และทัศนคติที่มีต่อองค์กรและผู้บริหาร เมื่อพยาบาล กลุ่มนี้รับรู้การสนับสนุนขององค์กรในระดับสูง จะส่ง ผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและรู้สึกว่าจะต้อง ตอบแทนองค์กรด้วยการทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ทั้ง งานในหน้าที่ และงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กร กำหนด เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Fatma & Elewa, 2016) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sirawongtham (2002) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุน ขององค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กรในพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 18.40 และ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่ง
หนึ่ง ได้ร้อยละ 16.30

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรดำเนินการส่งเสริมให้
พยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายรับรู้ถึงโรงพยาบาลให้การ
สนับสนุนและดูแลเอาใจใส่ โดยการกำหนดนโยบาย การ
สร้างขวัญกำลังใจ การจัดสรรผลรางวัลที่เท่าเทียมกัน
จัดสวัสดิการและการรักษาพยาบาล กำหนดความ
ก้าวหน้าในอาชีพ สนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและ
ศึกษาต่อ และจัดช่องทางการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์
ถึงผู้บริหารระดับสูงที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น

2. ผู้บริหารการพยาบาลควรศึกษาและทำความเข้าใจ
คุณลักษณะของคนเจนเนอเรชั่นวาย เปิดใจยอมรับ

ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และปรับแนวทางการบริหารงานให้
สอดคล้องกับความต้องการของพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่น
วาย เช่น การมอบหมายงาน การจัดสถานที่ในหอผู้ป่วย
ให้มีบรรยากาศแบบกันเอง มีความยืดหยุ่น เป็นต้น

3. ผู้บริหารการพยาบาลควรจัดโครงการพัฒนา
คุณลักษณะหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านความไว้วางใจแบบ
เปิดเผย เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากพยาบาล
รุ่นเจนเนอเรชั่นวายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การในพยาบาลรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในกรอบแนวคิด
อื่น เช่น Moorman & Blakely (1995) หรือ Podsakoff
et al. (2000) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Clark, K. R. (2017). Managing Multiple Generations in the Workplace. *Radiologic technology*, 88(4), 379-396.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Fatma, A., & Elewa, H. A. (2016). The Relationship between Organizational Support, Work Engagement and Organizational Citizenship Behavior as Perceived by Staff Nurses at Different Hospitals. *Journal of Nursing and Health Science*, 5(4), 112-123.
- Halfer D., & Graf, E. (2006). Graduate nurse perceptions of the work experience. *Nursing Economic*, 24(3), 150-155.
- Iamsa-ard, P.& Prachusilpa, G. (2010). Relationships between Trust in Head Nurses, Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment of Nursing Employee, Government University Hospitals. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 11(2), 34-41. (In Thai)
- Intaratate, N., Intaraprasong B., Pattara-Archachi, J., & Jirathummakoon, S. (2013). Organizational Citizenship Behavior of Professional Nurses in one Tertiary Hospital. *The Public Health Journal of Burapha University*, 44(3), 237-249. (In Thai)
- Jeenkool, P. (2004). *Relationships between Personal Factors, Achievement Motivation, Organizational Support, and Career Success of Professional Nurses, Government University Hospitals* (Unpublished master thesis), Chulalongkorn University, Thailand.
- Khunthar, A. (2014). The impacts and Solutions to Nursing Workforce Shortage in Thailand. *Journal of Nursing Science*, 32(1), 81-90. (In Thai)

- Laipanittawon, P. (2007). *Relationships among perceived organizational justice, locus of control and organizational citizenship behavior of professional nurses in Community Hospitals in Lampang Province* (Unpublished master thesis), Chiangmai University, Thailand.
- Lavoie-Tremblay, M., Leclerc, E., Marchionni, C., & Drevniok, U. (2010). The needs and expectations of generation Y nurses in the workplace. *Journal for Nurses in Professional Development*, 26(1), 2-8.
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127-142.
- Nelsey, L., & Brownie, S. (2012). Effective leadership, teamwork and mentoring-essential elements in promoting generational cohesion in the nursing workforce and retaining nurses, *Collegian (Royal College of Nursing, Australia)*, 19(4), 197-202.
- Nesa, M., Kunawikitkul, W., & Wichaikhum, O. (2018). Participation in Decision Making and Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Medical College Hospitals, Dhaka, The People's Republic of Bangladesh. *Nursing Journal*, 45(4), 192-202.
- Organ, D., & Podsakoff, P. M. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. United States of America: Sage Publication.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shacklock, K., & Brunetto, Y. (2012). The intention to continue nursing: work variables affecting three nurse generations in Australia. *Journal of Advanced Nursing*, 68(1), 36-46.
- Sherman, R. O., Saifman, H., Schwartz, R. C., & Schwartz, C. L. (2015). Factors that lead Generation Y nurses to consider or reject nurse leader roles. *Nursing Plus Open*, 1, 5-10.
- Sanghon, K., Thungjaroenkul, P., & Nantsuupawat, A. (2017). Perceived organizational support and proactive work behavior among registered nurses. *Nursing Journal*, 44(4), 134-144. (In Thai)
- Sirawongtham, S. (2002). *Relationships between Trust in Head Nurses, Organizational Commitment, Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior of Staff Nurses, General Hospitals* (Unpublished master thesis), Chulalongkorn University, Thailand.

- Srisatidnarakul, B. (2007). *The methodology in Nursing Research*. Bangkok: UandI intermedia company. (In Thai)
- Techanant, P. (2013). *A study of relationship between workplace motivation and Organizational Citizenships Behavior of University support staff: A case study of medicine in Bangkok* (Unpublished master thesis), Silpakorn University, Thailand.
- Yongprawat, T., Noimunwai, P., & Prapaipanit, W. (2016). The Relationships between Generations, Magnetic Work Environment, and Working Happiness as perceived by Professional Nurses. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 17(1), 148-155. (In Thai)