

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน
THE RELATIONSHIPS AMONG PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
ORGANIZATIONAL JUSTICE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
OF EMPLOYEES IN A PRIVATE HOSPITAL

ปานชนก โชติวิวัฒน์กุล
PANCHANOK CHOTIWATKUL
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
THAMMASAT UNIVERSITY
กรุงเทพมหานคร
BANGKOK

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ประชากรคือพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย พยาบาล และพนักงานทั่วไป (ไม่นับรวมแพทย์) จำนวน 3,525 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอนแบบแบ่งช่วงชั้นด้วยการสุ่มแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกตัวแปร เริ่มจาก การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.48) รองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.48) และความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.53) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, โรงพยาบาลเอกชน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the level of perceived supports from the organization perception of justice in the organization and personnel organizational commitment in the private hospital. Thus, the sample group in the research was the operating staff in the private hospital, which consists of 3,525 nurses and general staff (not including doctors). The sample size is determined by using Taro

Yamane. The 400 samples were used Multi-stage sampling as the stratified sampling and convenience sampling. The questionnaires in this research were used as a research tool and reliability was 0.84. The statistics in data analysis were frequency, percentage, standard deviation and correlation coefficient.

The research found that the overall is at a high level. All variables start from the perception of justice in the organization ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.48), perception organization support ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.48) and organizational commitment ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.53). The 3 hypothesis tests found that perception organization supports in terms of organization support from supervisors, compensations and working conditions, and working stability, they are related to the organization justice and organization commitment, which include the perceived organization supports from supervisors, compensations and working conditions. In addition, working stability is related to the organization justice and organization commitment at statistical significance of 0.01.

Keywords : Perceived organizational support, Organizational justice, Organizational commitment, Private hospital

บทนำ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคที่มีการแข่งขันสูง องค์กรส่วนใหญ่ต้องการที่จะดึงดูดบุคคล และคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทักษะ รวมทั้งมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กรให้เข้ามาทำงานร่วมกัน เมื่อองค์กรได้มาซึ่งบุคคลเหล่านั้นแล้ว ก็จะต้องหากลยุทธ์ในการรักษาบุคคลที่มีคุณภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด โดยองค์กรจะสร้างความผูกพันต่อองค์กร หรือสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร การสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กรตลอดไป โดยความรู้สึกนี้สามารถแสดงออกทางพฤติกรรม หากพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และจะอุทิศตนในงานที่รับผิดชอบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในระยะยาว

ปัจจุบันประเทศไทยมีโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐาน Joint Commission International (JCI) ของประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 25 แห่ง ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนมากที่สุดในแถบอาเซียน นั้นหมายความว่าโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความโดดเด่นด้านมาตรฐานของสถานพยาบาล ซึ่งจะทำให้ไทยกลายเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical hub) ได้ในอนาคต ซึ่งหากพิจารณาในมิติของการแข่งขันระหว่างประเทศ พบว่ามีการแข่งขันกันสูง และสำหรับการแข่งขันในประเทศไทยนั้นก็พบว่าการแข่งขันกันสูงมากเช่นกัน เพราะนอกจากต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนในระดับเดียวกันแล้ว ยังต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนระดับอื่นด้วย การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย การขยายการให้บริการใหม่ มีความจำเป็นเพื่อการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการนั้นไม่สามารถดำเนินการได้เพียงเพราะเครื่องมือที่ทันสมัยเท่านั้น แต่ต้องพึ่งพิงบุคลากรที่ชำนาญการ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว หรือการไม่สามารถสรรหาบุคลากรทดแทนที่เหมาะสม หรือมีความสามารถใกล้เคียงกันอาจมีผลกระทบในทางลบต่อการดำเนินธุรกิจของโรงพยาบาล การสร้างความผูกพันต่อองค์กร จึงมีบทบาทสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาล ซึ่งหากดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังลดอัตราการลาออก และลดต้นทุนการสรรหาบุคลากรใหม่มาทดแทน ทำให้กำไรขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นในระยะยาว (พิชิต เทพวรรณ, 2554, น. 182)

โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของประเทศไทยแห่งหนึ่งเปิดให้บริการมากกว่า 40 ปี ได้รับความไว้วางใจผู้รับบริการชาวไทย และชาวต่างชาติในบริการตรวจวินิจฉัย รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ และยังเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบัน Joint Commission International (JCI) องค์การกำกับมาตรฐานด้านการแพทย์ที่ใหญ่ที่สุดของโลก อีกด้วย เป็นโรงพยาบาลที่มีความได้เปรียบด้านการแข่งขัน คือ คุณภาพการรักษาพยาบาลที่สูง ความสามารถในการเข้าถึงได้ง่ายของผู้ป่วย และราคาที่สามารถจ่ายได้ ปัจจุบันได้ดำเนินการนโยบายทางการตลาดโดยมีเป้าหมายหลัก คือ การนำบริการและการรักษาพยาบาลให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และมีวิสัยทัศน์ว่าจะก้าวเป็น 1 ใน 3 ของโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศไทย โดยเน้นความเป็นเลิศด้านบริการสุขภาพและการแพทย์เป็นกลยุทธ์หลัก นอกจากนี้ ยังมีกลยุทธ์สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงาน คือ การบริหารต้นทุน มีประสิทธิภาพ เตรียมความพร้อมรองรับการเข้ามาใช้บริการของต่างประเทศ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นโดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มธุรกิจประกันภัยทั้งไทยและต่างประเทศ ในด้านบุคลากรนั้น โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำแห่งนี้ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในการดำเนินธุรกิจของโรงพยาบาล โดยได้ทำการคัดเลือกจากมหาวิทยาลัยแพทย์และวิทยาลัยพยาบาลที่มีชื่อเสียง และมีการจัดหาแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาของโรค รวมถึงพยาบาลและบุคลากรในการบริหารด้านอื่น ๆ เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลก็ยังคงประสบปัญหาการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ทำให้ต้องมีการปรับแผนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลด้วยความระมัดระวังมากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2558, ออนไลน์)

เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันของโรงพยาบาลนั้นได้มีการวางเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพองค์กร และพัฒนาศักยภาพของพนักงานระยะยาว เช่น การลดอัตราการผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งในการพัฒนาให้องค์กรมีความก้าวหน้าและเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4M อันได้แก่ เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิธีการ (Method) และบุคลากร (Man) แต่สิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปได้คือ บุคลากรที่มีทักษะ ความสามารถ และศักยภาพ เนื่องจากเป็นผู้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีในองค์กร สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ (พัฒนา มรกตสินธุ์, 2552, น.88) นอกจากนี้ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะลดอัตราการลาออกของพนักงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้นด้วย ดังที่ พิเชิต เทพวรรณ ได้กล่าวว่า หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้แล้วก็จะสามารถทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความจงรักภักดีต่องานและองค์กรได้อย่างยั่งยืน (พิเชิต เทพวรรณ, 2554, น. 182) ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีหลายปัจจัย เช่น การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คือความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจะให้คุณค่ากับความทุ่มเททำงานของพนักงาน ให้ความสนใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ และตอบแทนพนักงานด้วยผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ตัวอย่างจากงานวิจัยของ Eisenberger et al (1986, p. 500) ที่อธิบายว่า เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างที่ดีด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในระดับสูงด้วยเช่นกัน และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คือแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับตัวของพนักงานเองโดยจะเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นภายในองค์กรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านผลตอบแทน การให้รางวัล การลงโทษ การเลื่อนขั้น รวมไปถึงกระบวนการ กฎระเบียบภายในองค์กรว่ามีความเท่าเทียมกัน ตัวอย่างจากงานวิจัยของ ยูวตี ศิริยทรัพย์ (2553, น. 156-169) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันในทางบวก จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้กรณีศึกษาของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับในมาตรฐานการดำเนินงานระดับประเทศ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับโรงพยาบาลได้นานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

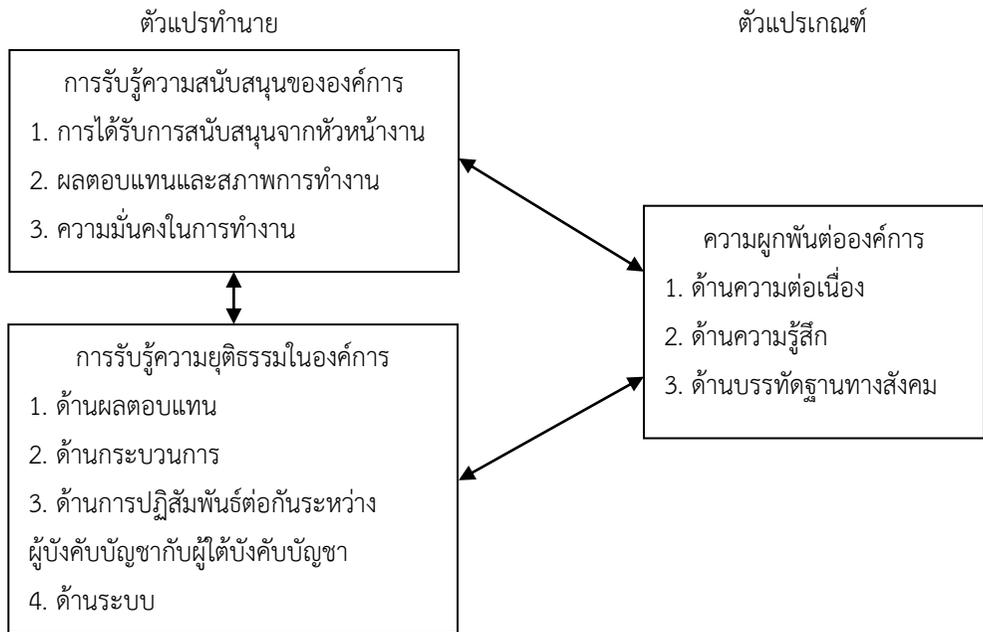
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้นทางผู้วิจัยได้ศึกษา การรับรู้สนับสนุนจากองค์กร (Organizational support) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระดับที่องค์กรให้การดูแลความเป็นอยู่และความสุขรวมทั้งให้การช่วยเหลือตนเอง ซึ่งเป็นความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ได้รับจากองค์กรเมื่อพนักงานต้องการเพื่อก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดต่างๆ และ ความเชื่อของบุคลากรเกี่ยวกับการให้คุณค่าในความทุ่มเททำงาน และการให้ความสนใจขององค์กรที่มีต่อความเป็นอยู่ของตนเอง (รัชฎา ชยสดมภ์, 2550, น. 7) พร้อมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิศวะในทวีปอเมริกาใต้ก็พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้วย (Mathumbu & Dodd, 2013, p.87-93) สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีดังนี้ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 698-714) 1) การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 2) ผลตอบแทนขององค์กรและสภาพการทำงาน 3) ความมั่นคงในการทำงาน สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ ความเชื่อของพนักงานในองค์กรว่าองค์กรจะให้คุณค่าในความทุ่มเททำงาน ให้ความสนใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ และตอบแทนพนักงานขององค์กรด้วยผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ ซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนตนเองจะทำให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อองค์กรในระยะยาว

ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational justice) หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยตัดสินใจจากประสบการณ์ที่ได้รับปฏิบัติจากองค์กรโดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ และการกระทำของตัวแทนองค์กร Adams (1963 อ้างถึงใน นภัสวรรณ ไทยานันท์, 2557, น. 52-55) ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจว่าด้วยความยุติธรรม (Equity theory) โดยสามารถแสดงเป็นสมการได้คือ

ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง สิ่งที่ต้องการตอบแทนให้กับพนักงาน เช่น การยกย่องชมเชย ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ในขณะที่ Input หรือสิ่งที่พนักงานได้ลงมือปฏิบัติหรือนำมาใช้เพื่อให้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง เช่น ความพยายาม เวลา ประสบการณ์ สติปัญญา ความสามารถ เป็นต้น Folger and Cropanzano (1998, p. xiii) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับการจัดสรรผลตอบแทนทั้งรางวัลและการลงโทษ รวมไปถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทน และการตัดสินใจด้านอื่น ๆ ตลอดจนการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วยและได้นำเสนอปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านผลตอบแทน (Distributive) ด้านกระบวนการ (Procedural) คือความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประเมินนั้นดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงานของพนักงานและสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป และนำผลการประเมินมาใช้ในการกำหนดการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือผลตอบแทนอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประเมินนั้นมักจะมีผลเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional or Interpersonal) คือการปฏิบัติกับพนักงานอย่างมีเกียรติ หรือการยอมรับซึ่งกันและกัน ในองค์การเป็นการทำให้พนักงานรับรู้ว่าเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน ปัจจัยที่สร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นนั้นสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การให้การสนับสนุน, การให้พนักงานได้มีส่วนร่วม, การเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ และด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) คือความเสมอภาคในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้นข้อมูลสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานหรือมีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรงหรือทางอ้อม โดยข้อมูลมีความถูกต้องอยู่พื้นฐานของเหตุและผลที่สามารถอธิบายได้

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และจงรักภักดีต่อองค์การไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์การ Meyer and Allen (1997, อ้างถึงใน สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550, น. 18) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การว่าประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไป หรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เราเรียกว่าความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การและด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ สรุปแล้วนั้นผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่ากรรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การและได้รับผลกระทบมาจากความยุติธรรมในองค์การ (Kidwell & Mossholder, 1997, p. 23-55) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การนั้นเกี่ยวข้องไปด้วยกันทั้งหมดเพราะถ้าขาดตัวใดตัวหนึ่งไปพนักงานที่ทำอยู่ในองค์การนั้นก็จะมีผลผูกพันต่อองค์การลดน้อยลงได้ หากบุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การแล้วก็จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นพร้อมสร้างผลงานให้กับองค์การในทางที่ดียิ่งด้วย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล รวมทั้งสิ้น 3,525 ซึ่งประกอบด้วยพยาบาล และพนักงานทั่วไป (ไม่นับรวมแพทย์เป็นประชากรในการศึกษานี้ของโรงพยาบาล) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรด้วยความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์เท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของ Yamane (1973, อ้างถึงใน กัลยา วาณิชยบัญชา, 2555, น. 22) ผลการคำนวณเท่ากับ 359.24 ดังนั้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ตัวอย่าง ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) โดยแบ่งช่วงชั้น (Stratified sampling) ด้วยการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) แสดงประเภทและจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทและจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาล

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พยาบาล	1,087	30.8	123
พนักงานทั่วไป (เช่น ฝ่ายบัญชี ฝ่ายธุรการ เป็นต้น)	2,438	69.2	277
รวม	3,525	100.0	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามการวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันในองค์กร ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามจากผู้วิจัยท่านอื่นและพัฒนาเพิ่มเติมแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจรายการ สำหรับ ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 กรณีต่ำกว่าทำการปรับปรุง ข้อคำถามใหม่ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานจำนวน 60 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยหาค่า Reliability ในลักษณะในแบบ Internal Consistency ได้ภาพรวมเท่ากับ 0.84 และการวัดการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร อยู่ระหว่าง 0.75-0.89, การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร อยู่ระหว่าง 0.86-0.92 และความผูกพัน ต่อองค์กร อยู่ระหว่าง 0.82-0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อกับผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาลพร้อมส่งหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในการวิจัย เมื่อได้รับอนุญาตจึงทำการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ จากนั้นรับแบบสอบถามคืน และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และระดับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร ระดับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's product-moment correlation coefficient)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2555 น.34)

1.00-1.80	หมายถึง	ต่ำที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	ต่ำ
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	สูง
4.21-5.00	หมายถึง	สูงที่สุด

การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

งานวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน เอกสารเลขที่ 006/2560 อนุมัติเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.70	0.56	สูง
ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน	3.69	0.53	สูง
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.75	0.58	สูง
ภาพรวมระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.71	0.48	สูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
2. การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ			
ด้านผลตอบแทน	3.71	0.61	สูง
ด้านกระบวนการ	3.87	0.55	สูง
ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.85	0.52	สูง
ด้านระบบ	3.81	0.48	สูง
ภาพรวมระดับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ	3.81	0.48	สูง
3. ความผูกพันต่อองค์การ			
ด้านความต่อเนื่อง	3.62	0.61	สูง
ด้านความรู้สึก	3.62	0.59	สูง
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	3.60	0.57	สูง
ภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์การ	3.61	0.53	สูง

จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า อันดับที่ 1 คือ การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.55) ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.52) ด้านระบบ ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.48) และด้านผลตอบแทน ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.61) ตามลำดับ รองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.58) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.56) และด้านผลตอบแทนองค์การและสภาพการทำงาน ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.53) ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.61) ด้านความรู้สึก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.59) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.57) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง แสดงดังตารางที่ 3

กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

กำหนดระดับนัยสำคัญสถิติ 0.01

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.63**
ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน	0.78**
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.78**
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.54**
ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน	0.68**
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.68**
การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร
ด้านผลตอบแทน	0.74**
ด้านกระบวนการ	0.71**
ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	0.63**
ด้านระบบ	0.68**

**p<0.01

จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์กร และสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.63, 0.78 และ 0.78 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ทุกข้อ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์กร และสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.54, 0.68 และ 0.68 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ทุกข้อ

การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.74, 0.71, 0.63 และ 0.68 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ทุกข้อ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในภาพรวมและรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์กรและสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลในประเด็นสำคัญในภาพรวมดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ จึงกล่าวได้ว่า องค์กรที่ศึกษาเป็นองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลานาน และได้รับการยอมรับในมาตรฐานการให้บริการ มีชื่อเสียงที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ได้รับรางวัลด้านการรักษาพยาบาล การบริการ กับลูกค้าในประเทศและต่างประเทศซึ่งการให้บริการขององค์กรนั้น นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายแล้ว ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่จะส่งผล ต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น จึงได้กำหนดแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลรวมถึงการใช้ เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ในส่วนของการสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้น องค์กรได้ให้การสนับสนุนพนักงานในหลากหลายวิธี เช่น การสนับสนุนให้มีการวิจัย สำหรับแพทย์และจัดประชุมวิชาการแพทย์ จัดอบรมพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรก็จะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม และสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร ภาวรวมก็อยู่ในระดับสูงเหมือนกันเนื่องจากองค์กรได้จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์และต้องการสร้างมาตรฐาน การให้บริการที่เป็นสากล ซึ่งการจะก้าวไปถึงระดับสากลนั้น การบริหารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวกับความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ชื่อว่า Moral Commitment หรือจรรยาบรรณอย่างชัดแจ้ง โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมหัวข้อที่สอดคล้องกับธรรมาภิบาลขององค์กร เพื่อสร้างความตระหนัก ถึงบทบาทของพนักงานในการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับพนักงานอื่น ๆ ให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์กรที่ได้ทำการศึกษานี้ได้สร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอย่างมีแบบแผน ชัดเจน ซึ่งถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารงานไปสู่ความเป็นองค์กรสากลที่ได้รับการยอมรับในภูมิภาค จึงเห็นได้ว่า การที่สร้างให้พนักงานนั้นรับรู้การสนับสนุนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรสร้างกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหาร ให้พนักงานรับทราบ การสนับสนุนทุกภาคส่วนทุกระดับของพนักงานทั้งองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman, Blakely, and Niehoff (1998, p. 351-357) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหาร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยุติธรรมในองค์กร รวมทั้งแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน จากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.631, p<0.01$) จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการสร้างการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร เนื่องจากหัวหน้างาน เป็นตำแหน่งที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด และทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กรที่จะรับผิดชอบในการทำงานพร้อมกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.780, p<0.01$) กระบวนการ ที่ใช้ในการตัดสินใจกำหนดผลตอบแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมุมมองของ Adams (1963 อ้างถึงใน นภัสวรรณ ไทยานันท์, 2557, น.52-55) ที่ได้กล่าวถึงการรับรู้ความเสมอภาคระหว่างอัตราสิ่งตอบแทนที่ตนเองได้รับ (Output) กับความทุ่มเท ที่ตนเองให้แก่งาน (Input) เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ๆ ซึ่งหากพบว่าพนักงานรู้ว่าตนเองทุ่มเทกับงานมากกว่า แต่กลับได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าหรือ ทำงานน้อยกว่าแต่ได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรม ในองค์กรได้ และสุดท้ายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ ความยุติธรรมจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.788, p<0.01$) ซึ่งสรุปได้ว่าทางองค์กรที่ศึกษานั้นปกติแล้วนั้น ความมั่นคงเป็นตัวแทนหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความยุติธรรมเช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ถ้าไม่คุ้มกับสิ่งที่ตนเอง ได้ทุ่มเทลงไป ก็จะทำให้รู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร แต่หากผลตอบแทนที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือมากกว่าสิ่งที่ตนเอง ได้ทุ่มเทลงไป ก็จะได้รับรู้ถึงความยุติธรรมขององค์กร

เมื่อพนักงานจากกลุ่มตัวอย่างนั้นมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร อยู่ในระดับสูงแล้วจึงทำให้ภาพรวมของความผูกพันในองค์กรสูงตามไปด้วย ทำให้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2553) ที่ได้กล่าวถึงผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ สร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร ซึ่งหากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.548, p<0.01$) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.686, p<0.01$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.684, p<0.01$) สรุปให้เห็นว่าองค์กรที่ทำการศึกษานั้นในด้านหัวหน้างานถ้าหัวหน้างานมีความเข้าใจและปล่อยให้พนักงาน ได้แสดงศักยภาพที่เต็มที่ก็ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันได้ดี ด้านสภาพการทำงานนั้นการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กรองค์การจ่ายผลตอบแทนให้แก่บุคลากร สำหรับการสนับสนุนในด้านผลตอบแทนนั้นก็ยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่พนักงานคาดหวัง ด้านความมั่นคงในการทำงานทางองค์กร ได้การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม และให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และสายงานสามารถเติบโตได้ จึงสอดคล้องกับความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด ท้ายสุดนี้ การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และงานวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553, น. 65-81) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแบ่งเป็น4ด้านคือ การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.746, p<0.01$) การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.714, p<0.01$) การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.631, p<0.01$) และการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กรด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.686, p<0.01$) ซึ่งสรุปได้ว่าด้านผลตอบแทน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินประกันสังคม เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ยังไม่เคยมีข้อพิพาทระหว่างองค์กรกับพนักงานในประเด็นนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชานั้นองค์กรกำหนดกลยุทธ์ด้านภาวะผู้นำในองค์กร เพื่อให้ผู้นำสามารถสร้างแรงบันดาลใจที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างทุ่มเท สร้างความสัมพันธ์ และเชื่อใจกันเพื่อส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้า ในขณะที่ด้านกระบวนการกับด้านระบบนั้น องค์กรได้กำหนดให้มีแผนงานและจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งการจัดระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไว้หลายระดับ จากแนวทางการดำเนินงานข้างต้น ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์กรได้สร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอย่างมีแบบแผนชัดเจน ซึ่งถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารงานไปสู่ความเป็นองค์กรสากล

ข้อเสนอแนะ

1. ภาพรวมขององค์กรประเด็นในด้านผลตอบแทนจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาการปรับพื้นฐานของผลตอบแทนให้สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของค่าครองชีพ ในปัจจุบัน องค์กรควรพิจารณาปรับโครงสร้างอัตราค่าตอบแทนร่วมกับผลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้มีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ หรือองค์กรที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลที่ได้ มากำหนดเป็นจุดอ่อน จุดแข็งในการบริหารจัดการภายในองค์กร และกำหนดเป็นเป้าหมายในการพัฒนาแนวทางการสนับสนุนพนักงานขององค์กร การให้ความยุติธรรม และสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

3. ควรมีการนำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมาบรรจุในแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณหรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อกิจกรรมต่างๆ นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงกิจกรรมเหล่านั้น หรือพัฒนากิจกรรมใหม่ที่สามารถสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพดุสิตเวชการ. (2558). บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 106/2558. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2558, จาก <http://investor.bangkokhospital.com/th/downloads/credit-rating>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภัสวรรณ ไทยานันท์. (2557). ความยุติธรรมกับKMในองค์กร. *โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world, 19(109), 52-55.*
- พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2553). คุณลักษณะของบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของ ตนด้านอาชีพ ความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รายงาน การวิจัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิดา อิมณัฐย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท โดนัลด์สัน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร เหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบ ทางการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ยุวดี ศิริยทรัพย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมใน องค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รชฎ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็น พนักงานที่ดีของ องค์กร และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิต ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 30(2), 65.*

- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. (2550). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Eisenberger, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. CA : Sage.
- Kidwell, R. E. , & Mossholder, K. W. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: A multilevel analysis using work groups and individuals-A Special Issue: Focus on Hierarchical Linear Modeling. *Journal of Management, 6*(23), 25-35.
- Mathumbu, D., & Dodd, N. (2013). Perceived Organizational Support, Work Engagement and Organizational Commitment of Nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology, 4*(2), 87-93.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal, 41*(3), 351-357.
- Rhoddes, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organization support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology, 698-714*.

ผู้เขียนบทความ

นางสาวปานชนก โชติวิวัฒน์กุล

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง

เขต พระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

E-mail: Veivacho@gmail.com