

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
**CAUSAL FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF NURSE WARDS
IN BHUMIBOL ADULYADEJ HOSPITAL**

นรชัย ณ วิเชียร

Norachai Na Wichian

โรงเรียนจ่าอากาศ กองทัพอากาศ

Air Technical Training School, Royal Thai Air Force

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

Viroj Jadesadalug

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst.Prof.Dr, Faculty of Management Science, Silpakorn University

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชจำนวน 254 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นจำแนกตามหอผู้ป่วยที่สังกัด ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ระหว่าง 0.78-0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์อิทธิพลแบบตัวแปรสังเกตได้ ผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ค่า $p\text{-value} = 0.930$ Chi square = 1.144 df = 2 RMSEA = 0.000 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าอิทธิพลทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกจากแรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ ส่งผ่าน ตัวแปรความพึงพอใจ เท่ากับ 1.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุทั้งหมด สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 46.8 ได้มีการสรุป อภิปรายผล และประโยชน์ของการศึกษา รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, แรงจูงใจในการทำงาน, ความไว้วางใจต่อองค์การ

Abstract

This research aims to determine the consistency of modeling a causal relationship between the motivation to work, trust organization and justice organization that affect the organizational citizenship behavior (OCB) through job satisfaction and affective organizational commitment. The samples were nurses wards in Bhumibol Adulyadej Hospital of 254 people using stratified random sampling by nurses working under wards. Questionnaires were developed the confidence coefficient alpha Cronbach between 0.78 to 0.89. Statistical data analysis were mean, standard deviation, correlation and the analysis influence the observed variables. The research found that the model is in harmony with the empirical data, a very good value, $p\text{-value} = 0.930$ Chi square = 1.144 df = 2 RMSEA = 0.000 and variable organizational citizenship behavior (OCB) was influenced directly by job satisfaction (JobSat) has positively influenced the 1.00 significance level of .05, and indirect positive motivation to work (Motivation) trust organization (Trust) and justice organization (Justice) variable transmission satisfaction (JobSat) equal to 1.01 are statistically significant at the .05 level. The influence of causal variables can explain the variance of the

organizational citizenship behavior (OCB) was 46.8 percent. Finally, theoretical and managerial contributions are provided and suggestions for further research are introduced.

Keywords : Organizational Citizenship Behavior, Motivation, Trust

บทนำ

บุคลากรบางคน ทุ่มเทและเสียสละให้กับการทำงานและองค์การมากกว่าที่ระบุไว้ในภาระงาน โดยพฤติกรรมเหล่านี้หาใช้สิ่งทีระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงานถึงหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ จึงเกิดคำที่ใช้เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” โดยจัดเป็นพฤติกรรมเชิงรุก (Prosocial Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมนอกบทบาทภาระงาน (Extra-role Behavior) และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมบริบทในการทำงาน (Contextual Behavior) (Muchinsky, 2003; 326) การที่จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N., 2014: 189-204; Tsai & Wu, 2010: 3564; Taghinezhad et al., 2015: 1; Kazempour & Mohd Amin S, 2012: 1039-1048) และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N., 2014: 189-204; Ferreira, 2016: 55-60; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013: 121-126) นอกจากนี้ยังพบว่ามียัง 3 ตัวแปรสาเหตุได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และยังส่งผลผ่านไปยังตัวแปรผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์การและความยุติธรรมในองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

บททวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย เพื่ออธิบายความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปร ดังนี้

1.แรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจ กล่าวถึงแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล และเป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมภายนอกเช่น ความมีสมรรถภาพ (Competence) ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ความต้องการพัฒนาตน (Growth Motivation) กับแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น คำชม รางวัล การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย (Ryan & Deci, 2000: 54-67; Gagne & Deci, 2005: 331-362) ผลการสืบค้นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Singh & Tiwari, 2011: 31-39; Rajan, 2015: 87-100; Gomes & Proenqa, 2015: 1-38) ขณะเดียวกันยังพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Bartlett, 2001: 335-352; Galletta, 2011: 1-19; Altindis, 2011: 8601-8609)

2. ทฤษฎีความไว้วางใจต่อองค์การ

McAllister (1995: 24-59) อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นสภาวะทางจิตวิทยา โดยได้จำแนกความ

ไว้วางใจออกเป็น 1) ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานมาจาก ความรู้ความเข้าใจ (cognitive-based trust) เป็นการรับรู้ ว่าบุคคลเลือกผู้ซึ่งไว้วางใจในสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่ง และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดี ดังนั้น Cognitive Trust จึงหมายถึง ความไว้วางใจบนพื้นฐานของ ความรู้ ความเข้าใจหรือเหตุผล และ 2) ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (affective-based trust) เป็นความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล โดยบุคคลที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจในความสัมพันธ์นั้น จะแสดงออกซึ่งการดูแล และการเอาใจใส่อย่างแท้จริง จึงจะทำให้ได้รับความไว้วางใจและมีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดี หรือน่าสรรเสริญ รวมทั้งเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทน ดังนั้น Affective Trust จึงหมายถึง ความไว้วางใจบนพื้นฐานของอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งผลการสืบค้น งานวิจัย ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อ องค์การกับความพึงพอใจในงาน พบว่าความไว้วางใจต่อ องค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Johnson & Grayson, 2005: 500-507; Amdan et al., 2016: 164-169) ขณะเดียวกันยังพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Nasiri pour et al., 2015: 133-138; Chen et al., 2015: 1-17; Panurat, P., Srisatidnarakul, B., 2013: 29-42)

3. ทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

Folger & Cropanzano (1998: 1-49) ได้จำแนก ประเภทของความยุติธรรมในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมต่อ ผลลัพธ์ หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคล พิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมิน ว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสม ถูกต้องตามหลักจริยธรรม หรือไม่ ดังนั้น Distributive Justice จึงหมายถึง ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่มีการกระจาย จัดสรร หรือ แบ่งปันทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าวิธีการ กลไก หรือ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนด ผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่ง ต่างๆในองค์การ ดังนั้น Procedural Justice จึงหมายถึง

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนให้ได้มาซึ่ง ผลลัพธ์ที่ยุติธรรม เช่น พนักงานดีเด่น

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรมแบ่งเป็น ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบาย ผลของ การตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้อง เหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถ อธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้ ดังนั้นความ ยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) จึงหมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การหรือ บุคคล ที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาก็ได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะการรับรู้ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ ผลการสืบค้นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในงาน (Mohamed, 2014: 1-7) ขณะเดียวกันยัง พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Gim & Desa, 2014: 487-492; Chen et al., 2015: 133-138; Ferreira, 2016: 50-54; Yepitak, P., Pasunon, P., 2014: 154-169; Thongngao, P., 2005: 1)

4. ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

Locke (1976: 1342), Spector (1997:2), Lu, H., While, A.E. & Barriball (2005: 211) ให้ความหมายความ พึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความพึงพอใจต่อลักษณะ งานที่ตนรับผิดชอบ เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิด แก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่ เกิดขึ้น เมื่อสามารถใช้ศักยภาพของตน ในการเอาชนะ อุปสรรคและความยากลำบากต่าง ๆ ทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจ และได้รับการยกย่องชมเชย รวมทั้งมีความพึง พอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น รูปแบบ และวิธีการบริหารงานบุคคล นโยบาย ค่าตอบแทน โอกาส ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและ

ความปลอดภัยจากการทำงาน นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อปฏิสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมทางสังคม ในการดำเนินชีวิตปกติทั่วไป เช่น สัมพันธภาพในหมู่ผู้ร่วมงาน และการได้รับการยอมรับทางสังคม

ผลการสืบค้นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Salem, Baddar & AL-Mugatti, 2016: 49-55; Bartlett, 2001: 335-352; Stordeur et al., 2000: 28-45; Al-Aameri, 2000: 531-535; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013: 121-126) ขณะเดียวกันยังพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N., 2014: 189-204; Tsai & Wu, 2010: 3564-3574)

5. ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

Meyer and Allen (1997: 15-17) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

1) ความผูกพันด้านจิตใจ

(Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล ที่ยึดมั่นต่อการทำงาน และต้องการคงความสัมพันธ์อยู่เพราะชอบเพื่อนร่วมงานและรู้สึกสนุกสนาน รู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร อันเนื่องมาจากการรับรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงเต็มใจและอุทิศตนให้แก่องค์กร

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Calculative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และคาดหวังสิ่งสำคัญที่บุคคลได้รับจากองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่ในองค์กรไม่ย้ายไปไหน

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

(Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือ บรรทัดฐานของสังคม ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความตระหนัก หรือรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และเห็นว่าเป็นหน้าที่ของคุณที่

ทำให้ต้องอยู่ในองค์กรต่อไป โดยแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกทำการ ศึกษาเฉพาะความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment)

ผลการสืบค้นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N., 2014: 189-206; Perreira, 2016: 50-55; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013: 121-126)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรง ต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพล อดุลยเดช

6. ทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิจัยองค์กรอธิบายว่า พนักงานบางคน พุ่มเทและเสียสละให้กับการทำงานและองค์กรมากกว่าที่ระบุไว้ในภาระงาน โดยพฤติกรรมเหล่านี้หาใช้สิ่งทีระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงานถึงหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ จึงเกิดคำที่ใช้เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” โดยจัดเป็นพฤติกรรมเชิงรุก (Prosocial Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมนอกบทบาทภาระงาน (Extra-role Behavior) และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมบริบทในการทำงาน (Contextual Behavior) (Muchinsky, 2003: 326)

Organ (1988: 547-558, 1990: 94-98, 1991: 109-111); Van Dyne, Graham, and Dienesch (1994: 765-802) ได้จำแนกองค์ประกอบของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรไว้ 5 ลักษณะคือ

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

(Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สามารถสับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อร่วมงาน ประารถนาที่จะแก้ปัญหาแก่ผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง การอาสาที่จะช่วยเหลืองานด้วยความเต็มใจ

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

(Conscientiousness) เป็นความตั้งใจ ที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงาน เชื่อฟังและเคารพกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่เอาเวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

(Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสนใจ อ่านประกาศต่าง ๆ มากกว่าที่จะขวางทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ ๆ เป็นการทำความดีเพื่อสังคมไม่ใช่จำกัดอยู่แต่ในองค์กรเท่านั้น แต่รวมถึงสังคมในวงกว้างด้วย

4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

(Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่นหรือทอดทิ้ง มีความเข้มแข็ง อดทนต่อความไม่สุขสบายในการทำงาน และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งที่มีผิดพลาดขององค์กร”

5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

(Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์ เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น มีความเคารพผู้อื่น

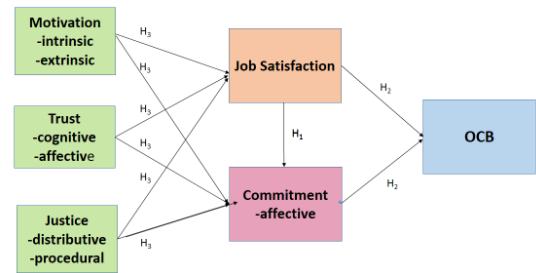
การสืบค้นงานวิจัย ที่ศึกษาผลความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N., 2014: 189-206; Tsai & Wu, 2010: 3564-3574; Taghinezhad et al, 2015: 1-8; Kazemipour & Mohd Amin S, 2012: 1039-1048)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถสรุปเป็นสมมุติฐานและกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพล อดุลยเดช

สมมุติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน ความ

ไว้วางใจต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กรการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชจำนวน 437 คนเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดขนาดตัวอย่างคือ ตัวอย่างจำนวน 5 หน่วยต่อตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร ในการวิจัยนี้ มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 45 ตัวแปร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเพิ่มร้อยละ 20 เพื่อให้อัตราการตอบกลับแล้วมีจำนวนขั้นต่ำเพียงพอต่อการวิเคราะห์ จึงแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 270 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 254 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.07 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นจำแนกตามหอผู้ป่วย/แผนกที่สังกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 7 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.50 (Osterlind, 2002: 260-264) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าระหว่าง 0.78-0.89

ซึ่งเป็นค่าที่เกินกว่า 0.70 จัดว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2010: 673)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์อิทธิพลแบบตัวแปรสังเกตได้ (path analysis with observed variables)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ สถิติพื้นฐานและ ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพยาบาลสังกัดหอผู้ป่วยอายุรกรรมมากที่สุด รองลงมาคือศัลยกรรม กุมารเวชกรรม ออร์โธปิดิกส์ สูตินรีเวชกรรม และโสต ศอ นาสิกกรรม ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 38.2, 28.3, 13.8, 9.4, 6.3 และ 3.9 ตามลำดับ

อายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีอายุงานระหว่าง 1-10 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.7 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.2 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.5 มีระดับชั้นยศระหว่าง ร.ต.-ร.อ. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65.7 และมีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น ร้อยละ 82.7

ผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ตัวแปรภาระงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายน่าสนใจ นโยบายในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้จากการทำงานในหน่วยงานของท่าน รายได้ ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนอยู่มีความเหมาะสม สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอเหมาะสม ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.92 – 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.51 – 0.78 ตัวแปรท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ตัวแปรรายได้ ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนอยู่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ความไว้วางใจต่อองค์กร ประกอบด้วย ตัวแปรหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการยอมรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานนี้จะทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่ออนาคตที่ดีของบุคลากรทุกคน หน่วยงานของท่านมีกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ดีเยี่ยม หน่วยงานของท่านคัดเลือกและบรรจุบุคลากรที่มีความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ท่านเชื่อมั่นต่อระบบข้อมูลของหน่วยงานของท่านว่าสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ท่านเชื่อมั่นต่อสมรรถนะของหน่วยงานของท่านในการบรรลุเป้าหมายตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.62 – 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.49 – 0.66

ตัวแปรหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการยอมรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ตัวแปรหน่วยงานนี้จะทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่ออนาคตที่ดีของบุคลากรทุกคน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย ตัวแปร สิ่งที่ท่านทุ่มเทในการทำงานให้กับหน่วยงานเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ท่านได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานคุ้มค่ากับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่ท่านมีอยู่ ท่านรับรู้ถึงความเท่าเทียมกัน ของการจ่ายค่าตอบแทนของหน่วยงาน หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดผลตอบแทนแก่บุคลากร หน่วยงานของท่านมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการกำหนดผลตอบแทนสำหรับบุคลากรในแต่ละระดับ หน่วยงานของท่านมีการอธิบายถึงหลักเกณฑ์ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานของท่านได้กำหนดช่วงเวลาการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.42 – 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.51 – 0.78 ตัวแปรหน่วยงานของท่านได้กำหนดช่วงเวลาการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ตัวแปรสิ่งที่คุณทุ่มเทในการทำงานให้กับ

หน่วยงาน เหมาะสมกับผลตอบแทนที่ท่านได้จาก
หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปร ท่านพอใจที่มีโอกาสได้รับผิดชอบงาน ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ท่านพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ท่านพอใจและภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติด้วยตนเอง ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่หลากหลายและใช้ความคิดสร้างสรรค์ ท่านพอใจในวัฒนธรรมการทำงานในหน่วยงานของท่าน ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.78 – 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.55 – 0.67

ตัวแปรท่านพอใจและภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ตัวแปรท่านพอใจในวัฒนธรรมการทำงานในหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วยตัวแปร ท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ ท่านรู้สึกอย่างแท้จริงว่า ปัญหาต่างๆของหน่วยงานคือปัญหาของท่านด้วย ท่านมีความรู้สึกว่าคุณหน่วยงานที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่ มีความหมายทางจิตใจต่อท่านเป็นอย่างมาก ท่านชอบพูดถึงหน่วยงานของท่านในด้านดีกับบุคคลภายนอกอยู่เสมอ การปฏิบัติหน้าที่ ณ หน่วยงานแห่งนี้ เป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่น่าภาคภูมิใจอย่างยิ่งสำหรับท่าน ท่านเชื่อมั่นว่าความจงรักภักดีกับหน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญดังนั้น ท่านจึงอยู่ทำงานกับหน่วยงานนี้ต่อไป ท่านเต็มใจที่จะทำหน้าที่ ณ หน่วยงานแห่งนี้ เนื่องจากความรับผิดชอบดังกล่าวของท่าน มีส่วนช่วยให้หน่วยงานดีขึ้น ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.80 – 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.61 – 0.71

ตัวแปรท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ตัวแปร ท่านรู้สึกอย่างแท้จริงว่าปัญหาต่างๆของหน่วยงานคือปัญหาของท่านด้วย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยตัวแปร ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงาน ท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ท่านช่วยเหลือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน ที่ประสบปัญหาในการทำงาน ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับ วิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานแก่ส่วนร่วม ท่านให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว ด้วยความปรารถนาดี และเต็มใจ ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเอง ที่อาจเกิดผลกระทบต่อผู้ร่วมงาน ท่านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นหรือข้อโต้แย้งของผู้ร่วมงาน ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน เมื่อเกิดเหตุวิกฤติขึ้นในหน่วยงาน ท่านพร้อมให้ความร่วมมือและช่วยเหลือโดยทันที ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.97 - 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.50 – 0.66

ตัวแปรท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ตัวแปรท่านมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ในโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 6 ตัวแปร ดังตาราง 1 ได้ค่าสหสัมพันธ์ 15 คู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ .121 ถึง .623 ยกเว้นตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร (trust) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่าไม่เกิน .90 และค่า Tolerance และ VIF อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้ไม่มีภาวะที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเมทริกซ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันจากตัวอย่างวิจัย 254 คน

ตัวแปร	แรงจูงใจในการทำงาน	ความไว้วางใจต่อองค์กร	ความยุติธรรมในองค์กร	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ความไว้วางใจต่อองค์กร	.579**					
ความยุติธรรมในองค์กร	.584**	.539**				
ความพึงพอใจในการทำงาน	.583**	.518**	.499**			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	.514**	.568**	.471**	.623**		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.260**	.121	.166**	.272**	.356**	
Mean	3.5225	3.7638	3.5934	3.8520	3.9049	4.2018
Std. Deviation	.43439	.44451	.53550	.48387	.51489	.39311

** ระดับนัยสำคัญ .01

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ได้ข้อค้นพบ คือ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกเกณฑ์ ค่า p-value = 0.930 Chi square = 1.144 df = 2 RMSEA = 0.000 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ของ Schermelleh-Engel, Moosburger & Müller (2003); Tirakanant, S. (2009) แสดงดังตาราง 2 และภาพ 2

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2

ได้ข้อค้นพบ คือ

-ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เท่ากับ 0.91 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

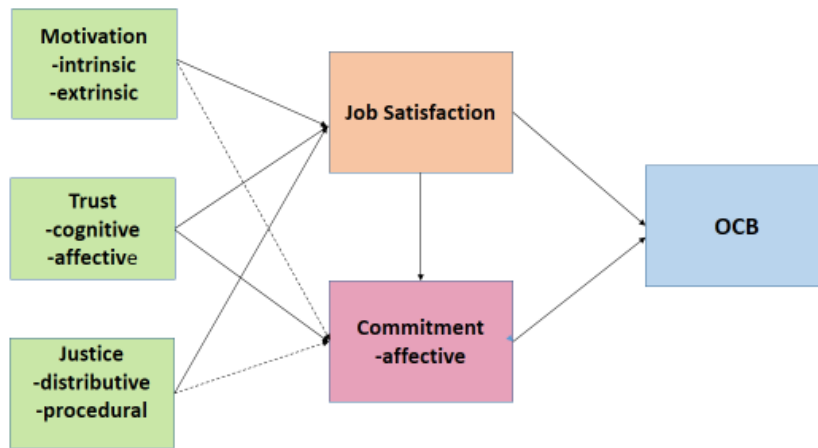
-ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 1.0 และ -0.69 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

-ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กร ผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เท่ากับ 1.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 2 เกณฑ์และค่าสถิติในการตัดสินใจค่าดัชนีความสอดคล้อง

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2	.05 < p ≤ 1.0	0.930	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	< 2	1.144/2 = 0.572	ผ่านเกณฑ์
P value	> .05	0.930	ผ่านเกณฑ์
RMR	.00 ≤ RMR ≤ .05	.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	.00 ≤ RMSEA ≤ .05	.000	ผ่านเกณฑ์
NFI	.95 ≤ NFI ≤ 1.00	1.000	ผ่านเกณฑ์
NNFI	.97 ≤ NNFI ≤ 1.00	1.000	ผ่านเกณฑ์
CFI	.97 ≤ CFI ≤ 1.00	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	.95 ≤ GFI ≤ 1.00	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	.90 ≤ AGFI ≤ 1.00	0.998	ผ่านเกณฑ์



ภาพ 2 โมเดลแรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
 หมายเหตุ ——— หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 - - - - - หมายถึงไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยในโมเดลโครงสร้าง

ตัวแปรสาเหตุ (Antecedents)	ตัวแปรผล (Consequences)								
	JOBSAT			COMMIT			OCB		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation)	.40*	-	.40*	-.12	-	-.12	-	-	-
ความไว้วางใจต่อองค์กร (Trust)	.24*	-	.24*	.20*	-	.20*	-	-	-
ความยุติธรรมในองค์กร (Justice)	.15*	-	.15*	.02	-	.02	-	-	-
ความพึงพอใจในการทำงาน (JobSat)	-	-	-	.91*	-	.91*	1.00*	-	1.00*
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Commit)	-	-	-	-	-	-	-.69*	-	-.69*

DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, * p < .05,

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยตัวแปรสังเกตได้
 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความยุติธรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความพึงพอใจและความผูกพันของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) พบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในการทำงาน (JobSat) มีค่าอิทธิพลทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกจากแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ความไว้วางใจต่อองค์กร (Trust) และความยุติธรรมในองค์กร (Justice) ส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (JobSat) เท่ากับ 1.01

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งยังพบอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวก จากแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ความไว้วางใจต่อองค์กร (Trust) ความยุติธรรมในองค์กร (Justice) ความพึงพอใจในการทำงาน (JobSat) ส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Commit) เท่ากับ 1.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Commit) พบอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) เท่ากับ -.697 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบ จากความไว้วางใจต่อองค์กร (Trust) ส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Commit) ไปยังพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) เท่ากับ -.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ความไว้วางใจต่อองค์กร (Trust) และความยุติธรรมในองค์กร (Justice) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผล ความพึงพอใจในการทำงานได้เท่ากับร้อยละ 59.7 ขณะที่ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ความไว้วางใจต่อองค์กร (Trust) และความยุติธรรมในองค์กร (Justice) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผล ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Commit) ได้เท่ากับร้อยละ 58.7

ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ได้เท่ากับร้อยละ 46.8

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้แก่

1. ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับหลายผลการศึกษที่พบว่า

1.1 แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Singh & Tiwari, 2011: 31-39; Rajan, 2015: 87-100; Gomes & Proenqa, 2015: 1-38; Bartlett, 2001: 335-352; Galletta, 2011: 1-19; Altindis, 2011: 8601-8609) ความไว้วางใจต่อองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Johnson & Grayson, 2005: 500-507; Amdan et al., 2016: 164-169; Nasiri pour et al., 2015: 133-138; Chen et al., 2015: 1-17; Panurat, P., Srisatidnarakul, B., 2013: 29-42) ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Mohamed, 2014: 1-7; Gim & Desa, 2014: 487-492; Chen et al., 2015: 133-138; Perreira, 2016: 50-54;

Yepitak, P., Pasunon, P., 2014: 154-169; Thongngao, P., 2005: 1)

1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Salem, Baddar & AL-Mugatti, 2016: 49-55; Bartlett, 2001: 335-352; Stordeur et al., 2000: 28-45; Al-Aameri, 2000: 531-535; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013: 121-126)

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N., 2014: 189-206; Perreira, 2016: 50-55; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013: 121-126)

2. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเท่ากับ 0.91 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ 1 กล่าวคือ การที่บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการทำงานได้นั้นเนื่องจากมีความรู้สึกว่ามีโอกาสได้รับผิดชอบงานตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีความพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย พอใจและภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติด้วยตนเอง รวมทั้งพอใจที่ได้ใช้ความคิดหลากหลายและสร้างสรรค์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Salem, Baddar & AL-Mugatti (2016: 49-55), Bartlett (2001: 335-352), Stordeur et al. (2000: 28-45), Al-Aameri (2000: 531-535), Mosadeghrad & Ferdosi (2013: 121-126) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

2.2 ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 1.0 และ -0.69 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ 2 กล่าวคือ การที่บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรจนเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้นนอกจากมีสาเหตุจากปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้ว ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ด้านจิตใจก็มีส่วนสำคัญ ดังนั้นองค์การควรทำให้บุคลากรเกิดความ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้เป็นภาระหน้าที่ ที่น่าภาคภูมิใจ สามารถบอกกับผู้อื่นได้อย่างเต็มภาคภูมิใจว่าปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ อีกทั้งเต็มใจที่จะทำหน้าที่ต่อไปเพราะเห็นว่ามีส่วนช่วยให้หน่วยงานดีขึ้น รวมทั้งรู้สึกว่าการเป็นสมาชิกของหน่วยงานนี้มีความหมายต่อจิตใจเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N. (2014: 189-206); Pereira (2016: 50-55); Mosadeghrad & Ferdosi (2013: 121-126); Tsai & Wu (2010: 3564-3574) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.3 แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เท่ากับ 1.01 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ 3 กล่าวคือ การมีแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความไว้วางใจต่อองค์การและการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผ่านตัวแปรกลาง ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจนั้น พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงที่สุด (0.40) และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพอใจที่มีโอกาสได้รับผิดชอบงานตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เมื่อพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมาย พอใจและภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติด้วยตนเอง จึงส่งผลสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่จัดเป็นพฤติกรรมเชิงรุก (Prosocial Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมนอกบทบาทภาระงาน (Extra-role Behavior) และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมบริบทในการทำงาน (Contextual Behavior) (Muchinsky, 2003: 326) เป็นไปตามแนวคิดและงานวิจัยของ Organ (1988: 547-558, 1990: 94-98, 1991: 109-111); Van Dyne, Graham, and Dienesch (1994: 765-802) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 ลักษณะคือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นและ 5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จึงสอดคล้องกับภาระงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่

สำหรับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจที่พบอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง (-0.69) นั้น อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่การทำงานและอาชีพที่มีสถานะมั่นคงและเป็นสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลน จึงสามารถย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือเอกชนที่มีค่าตอบแทนสูงกว่าได้ตลอดเวลา หรืออาจเป็นเพราะความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เป็นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดมั่นต่อการทำงาน ต้องการคงความสัมพันธ์อยู่ เพราะชอบเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกสนุกสนาน รู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ อันเนื่องมาจากการรับรู้ของตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจและอุทิศตนให้แก่องค์การนั้น ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันพบในระดับปานกลางและข้อมูลมีการกระจายสูงกว่าตัวแปรสาเหตุตัวอื่น (3.91) เนื่องจากบุคลากรบางส่วนที่เพิ่งเข้ามาทำงาน (ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน ร้อยละ 47.6) ยังอยู่ในช่วงการปรับตัวเข้ากับการทำงานซึ่งเป็นช่วงที่ความผูกพันในการทำงานกำลังเริ่มเกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว จึงยังไม่สามารถสรุปได้ว่าตนเองจะมีความผูกพันและทำงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานจะต้องรีบแก้ไขในประเด็นต่อไปนี้คือ 1) การรู้สึกอย่างแท้จริงว่าปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานคือปัญหาของบุคลากรด้วย 2) การมีความรู้สึกว่าหน่วยงานที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่ มีความหมายทางจิตใจต่อท่านเป็นอย่างมาก 3) การพูดถึงหน่วยงานของท่านในด้านดีกับบุคคลภายนอกอยู่เสมอ 4) การปฏิบัติงานเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่น่าภาคภูมิใจอย่างยิ่งและ 5) ความเต็มใจที่จะทำหน้าที่ ณ หน่วยงานแห่งนี้ เนื่องจากความรับผิดชอบดังกล่าวของท่านมีส่วนช่วยให้หน่วยงานดีขึ้น เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

การวิจัยครั้งนี้ ได้บูรณาการทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีความไว้วางใจต่อองค์การ ทฤษฎีการรับรู้ความ

ยุทธธรรมในองค์กร ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถนำมาอธิบายอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุ (Motivation, Trust, Justice) โดยผ่านตัวแปรกลาง (JobSat, Commit) ในการใช้ทดสอบกับพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

นอกจากนั้นยังประยุกต์การวิเคราะห์อิทธิพลแบบตัวแปรสังเกตได้เพื่อการวิเคราะห์โมเดลการวิจัยให้สอดคล้องกับโมเดลตามสมมุติฐาน จึงเป็นไปตามหลักการ และได้โมเดลเชิงโครงสร้างที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลได้ดีที่สุดวิธีหนึ่ง ทั้งนี้ผู้ที่สนใจ สามารถนำทฤษฎีและผลการวิจัยไปใช้อ้างอิงในการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ในมิติอื่นๆได้ต่อไป

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions) การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสาเหตุ แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรดังนี้

2.1 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ที่มุ่งเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เช่น รายได้ ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ความก้าวหน้า สนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งจะทำให้การทำงานด้านการบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ผู้บริหารควรตระหนักและเห็นคุณค่า ต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจ ความมีเหตุผล แก่บุคลากรรวมทั้งคำนึงถึงอารมณ์ ความรู้สึก ที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อองค์กร โดยแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อบุคลากรสำคัญต่างๆ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์การทำงานที่ดี มีความชัดเจน มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าทำงาน มีการจัดการข้อมูลและกลยุทธ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้บุคลากรรับรู้ว่า พวกเขาจะมีอนาคตที่ดีหากยังคงทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป

2.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ต่อการรับรู้ของบุคลากรในเรื่องความยุติธรรมในองค์กร เกี่ยวกับการ

พิจารณาผลตอบแทนต่างๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน รายได้ ให้เป็นธรรม เหมาะกับผลงานและความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งมีกระบวนการที่ใช้ในการพิจารณา ผลตอบแทน ผลลัพธ์ ที่เป็นมาตรฐาน มีหลักเกณฑ์และช่วงเวลาดำหนดไว้อย่างชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความพอใจและภูมิใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานก็เป็นสิ่งจำเป็น อีกทั้งควรทำให้บุคลากร เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีความทุ่มเท อุทิศตน ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจสำคัญตามที่กำหนดไว้ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. หน่วยงานสามารถวิเคราะห์ เปรียบเทียบ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากบุคลากรทุกกลุ่มในโรงพยาบาลด้วยการวิเคราะห์กลุ่มพหุ (Multiple Group)

2. สามารถประยุกต์การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการรับรู้หรือพฤติกรรม ระหว่างตัวแปรด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3. ศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ภาวะผู้นำ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่าย ความเครียดและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

4. การศึกษาครั้งนี้ หน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับบุคคล ในครั้งต่อไปควรศึกษาในระดับกลุ่ม เช่น หัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้ตรวจการพยาบาล เพื่อให้เห็นแนวคิดหรือมุมมองจากบุคลากรระดับต่างๆ ภายในองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณ นาวาอากาศโทหญิง พัชรี สิงห์เจริญ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

- Al-Aameri AS. (2000). Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Medical Journal*, 21(6): 531-535.
- Altindis, S. (2011). Job motivation and organizational commitment among the health professionals: A questionnaire survey. *African Journal of Business Management*, Vol. 5(21), pp. 8601-8609. Retrieved
- Amdan et al. (2016). The Role of Extrinsic Motivation on the Relationship between Office Environment and Organisational Commitment. *Procedia Economics and Finance* (37), 164 – 169. Retrieved December 28, 2016, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116301083>.
- Bartlett, K. (2001). The Relationship between Training and Organizational Commitment: A Study in the Health Care Field. *Human Resource Development Quarterly* 12(4):335 – 352.
- Chen et al. (2015). Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational citizenship behaviour among nurses with the mediating effect of affective organisational commitment. *J Nurs Manag*, 20(8):1039–1048. commitment in hospital nursing staff. *BMC Health Services Research*. (2015) 15:363, 133-138, DOI 10.1186/s12913-015-1016-8. Retrieved December 25, 2016, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26347451>. December 27, 2016, from http://www.academicjournals.org/article/article1380625853_Altindis.pdf.
- Folger, R. G. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. USA. SAGE Publications.
- Gagné, M. and Deci, E. L. (2005), Self-determination theory and work motivation. *J. Organiz. Behav.*, 26: 331–362. doi:10.1002/job.322.
- Galletta, M. (2011). Intrinsic Motivation, Job Autonomy and Turnover Intention in the Italian Healthcare: The Mediating Role of Affective Commitment. *Journal of Management Research*, 3(2), 1-19. Retrieved December 25, 2016, from <http://www.macrothink.org/journal/index.php/jmr/article/view/619>.
- Gim, G.C, & Desa, N.M. (2014). The Impact of Distributive Justice, Procedural Justice, and Affective Commitment on Turnover Intention among Public and Private Sector Employees in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 4, No. 6, 487-492. Retrieved December 25, 2016, from <http://www.ijssh.org/papers/404-CH338.pdf>.
- Gomes, F. & Proença, T. (2015). Nurses' Motivation and Satisfaction at Work: an exploratory study at the Centro Hospitalar S. João. *Economics and management*. 1-38. Retrieved December 28, 2016, from <http://wps.fep.up.pt/wps/wp558.pdf>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Johnson, D. & Grayson, K. (2005). Cognitive and affective trust in service relationships. *Journal of Business*
- Jongruk, T., Na-Nan, K., Yawirat, N. (2014). Influences of Job Characteristics on Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *Graduate Journal Valaya Alongkorn University Under the Royal Patronage*, Year 8 (1), 189-206.
- Kazemipour F, Mohd Amin S. (2012). The impact of workplace spirituality dimensions on organisational
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunnette, M.P. (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1350.
- Lu, H., While, A. E. & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review, *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 211.
- McAllister, D. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *The Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/256727>.

- Meyer, J. P & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Mohamed, S. A. (2014). The Relationship between Organizational Justice and Quality Performance among Healthcare Workers: A Pilot Study. *The Scientific World Journal*, Volume 2014, Article ID 757425, 1-7. Retrieved December 28, 2016, from <http://dx.doi.org/10.1155/2014/757425>.
- Mosadeghrad, A. M., & Ferdosi, M. (2013). Leadership, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Healthcare Sector: Proposing and Testing a Model. *Materia Socio-Medica*, 25(2), 121–126. <http://doi.org/10.5455/msm.2013.25.121-126>.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Wadsworth: USA.
- Nasiri pour et al. (2015). The Relationship between Nurses' Organizational Commitment and Services Quality. *Client-Centered Nursing Care*. 1(3), 133-138. Retrieved December 28, 2016, from http://www.sid.ir/en/VEWSSID/J_pdf/50002120150303.pdf.
- Organ, D. W. (1988). A Restatement of the Satisfaction - Performance Hypothesis. *Journal of Management*. 14 (1988): 547-558.
- Organ, D. W. (1990). The Subtle Significance of Job Satisfaction. *Clinical Laboratory Management Review*, 4: 94-98.
- Organ, D. W. (1991). *The Applied Psychology of Work Behavior: A Book Reading*. United States of America: Richard D. Irwin, Inc.
- Osterlind, S. J. (2002). *Constructing Test Items: Multiple-Choice, Constructed-Response, Performance, and Other Formats* (2nd ed.). NY: Kluwer Academic Publishers.
- Panurat, P., Srisatidnarakul, B. (2013). Key Contributor for Nurse Job Satisfaction in Private Hospital.
- Perreira, T. A. (2016). *Insights into Nurses' Work: Exploring Relationships among Work Attitudes Work-related Behaviours*. Doctor of Philosophy, University of Toronto. 1 Retrieved December 25, 2016, from <https://tspace.library.utoronto.ca/handle/1807/71726>.
- Rajan, D. (2015). Motivation and job satisfaction: A study of pharmacists in private hospitals. *Samvad*. IX, 87-100. Retrieved December 26, 2016, from <https://www.sibm.edu/assets/pdf/samvad9/motivation.pdf.research>, 58 (4), 500-507. Retrieved December 28, 2016, from <http://www.kentgrayson.com/Grayson%20Archive/cogaffjbr.pdf>.
- Ryan, M. R., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54–67. Retrieved December 25, 2016, from <http://www.idealibrary.com>.
- Salem, I. A, Baddar, F. M. & AL-Mugatti, H. M. (2016). Relationship between Nurses Job Satisfaction and Organizational Commitment. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*. Volume 5, Issue 1 Ver. I (Jan. - Feb. 2016), PP 49-55. Retrieved December 25, 2016, from <http://iosrjournals.org/iosr-jnhs/papers/vol5-issue1/Version-1/F05114955.pdf>.
- Singh & Tiwari. (2011). Relationship between motivation and job satisfaction of the white collar employees: A case study. *Management Insight*. Vol. VII, No. 2, 31-39. *Songklanagarind Journal of Nursing*. 33 (1), 29-42.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, London: Sage.
- Stordeur, S. et al. (2000). *Leadership, job satisfaction and nurses' commitment. Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe*. 24-45. Retrieved December 25, 2016, from <http://www.hosp.ucl.ac.be/recherche/LeaderCommitm.pdf>.
- Taghinezhad, F., Safavi, M., Raiesifar, A., & Yahyavi, S. H. (2015). Antecedents of organizational citizenship behavior among Iranian nurses: a multicenter study. *BMC Research Notes*, 8, 547, 1-8. <http://doi.org/10.1186/s13104-015-1505-1>.

- Thongngao, P. (2005). *The relationship between perceived organization justice, perceived organization citizenship behavior, perceived service quality*. Master of Arts Thesis Department of Industrial and Organizational Psychology, Thammasat University.
- Tirakanant, S. (2009). *Multivariate analysis in social science research*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House
- Tsai, Y. and Wu, S. W. (2010). The relationships between organizational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *Journal of Clinical Nursing*, 19: 3564–3574.
doi:10.1111/j.1365-2702.2010.03375.x.
- Van Dyne, L., Graham, J., & Dienesch, R. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/256600>.
- Yepitak, P., Pasunon, P. (2014). Factor Affecting Organization Commitment of Staff Nurses at Government's Hospital : A Case Study at Taksin Hospital. *Journal of Dusit Thani College*, Vol. 8 (1), 154-169.

