



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง การศึกษา สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ระบบสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง นโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 8 ต่อฉบับที่ 9 ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพของคนแบบองค์รวม และการสร้างเสริมสุขภาพ ประกอบกับนโยบายหลักประกันสุขภาพ 30 บาท ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน การบริหารเพื่อให้องค์การอยู่รอดในยุคนี้จึงต้องตื่นตัว ในการพัฒนาคุณภาพ และจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบันก่อให้เกิดผลกระทบด้านสาธารณสุข จากการที่รัฐบาลมีมาตรการปรับลดงบประมาณ ส่งผลให้ต้นทุนในการจัดบริการในโรงพยาบาลของรัฐเพิ่มขึ้น (ปรากรม วุฒิพงศ์, 2541) นโยบายการลดขนาดกำลังคน ลดการผลิตบุคลากรทางด้านสุขภาพทำให้เกิดภาวะขาดแคลนอัตรากำลัง การปรับโครงสร้างองค์การใหม่ การลดขนาดองค์การ โดยยุบหน่วยงานบางหน่วย ทำให้เกิดแนวโน้มของสถานบริการสุขภาพที่จะต้องรวมหลายๆหน่วยขององค์การเข้าด้วยกัน โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของงาน การแข่งขันทางธุรกิจ การสร้างนวัตกรรม การสร้างผลกำไร และความเสมอภาค ที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นใน องค์การ (Johns, 1996) จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อโรงพยาบาลของรัฐที่จะต้องปรับตัว (ภัสรา จารุสุตินธ์, 2542) สอดคล้องกับ Cameron, Freeman และ Mishra (1993: 19-63) ที่กล่าวว่าผลของการลดขนาดองค์การลงก่อให้เกิดความขัดแย้ง อันเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาคุณภาพระหว่างบุคคลในองค์การ การรวบอำนาจการตัดสินใจ ลดขวัญ กำลังใจ และความจงรักภักดีของบุคคลในองค์การ ส่งผลให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายท้อแท้ ขาดกำลังใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ องค์การขาดการพัฒนา ผลกระทบที่ตามมาคือพยาบาลมีความเครียดและมีความคิดที่จะออกจากงาน (Ludin, 1999. Tzeng, 2002., Yin and, 2002., Lee et al, 2003. cite in Hong L., 2005.)

เนื่องจาก “คน” เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ปัญหาในองค์การมีความซับซ้อนมากขึ้น บุคลากรขาดความผูกพันกับองค์การ และความเชื่อถือนที่มีต่อผู้นำลดลง (Barker, 1992: 2) ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติจึงเป็นบุคคลสำคัญ และจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเป็นที่ยอมรับ จึงจะสามารถนำพาผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการศึกษาจำนวนมากที่พบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลที่ทำให้เกิดทั้งความร่วมมือ การควบคุม

หน่วยงาน และเกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร (Granovetter, 1985: Pennings & Woiceshyn, 1987 อ้างถึงใน McAllister, 1995) ซึ่งสอดคล้องกับ Shockley - Zalabak, Ellis Winograd (2000) ที่กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งมีค่าที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่างๆ ทั้งยังก่อให้เกิดความมั่นคงในระยะยาว (Ganesan, 1994) ความไว้วางใจถือว่าเป็นทุนของการร่วมมือ หากองค์กรพยายามลดความไว้วางใจจะมีความเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน เพราะทุกขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงจะมีความยาก และใช้เวลานานมากขึ้น ความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือและเต็มใจในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรพยาบาลบรรลุเป้าหมายย่อมเป็นไปได้ยาก และจะมีผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการขององค์กรพยาบาล

ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ที่จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ในส่วนขององค์กรนั้นความไว้วางใจเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ (Mc Allister, 1995) การสร้างและพัฒนาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารจัดการที่จะสร้างความเชื่อมั่น สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรคงอยู่ในวิชาชีพ ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรพยาบาลบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามแนวคิดของ Mishra (1996) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องมีความไว้วางใจ 4 ด้าน คือ 1) ด้านความสามารถ Gabarro (1987: 106-108) กล่าวว่าผู้นำจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางด้านต่างๆ เช่น ความสามารถเฉพาะในวิชาชีพ ความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสามารถเชิงธุรกิจ 2) ด้านความเปิดเผย ผู้นำที่มีความจริงใจและเปิดเผย จะมีเหตุผลในการพูดความจริงอย่างตรงไปตรงมา ทั้งความสำเร็จของงานและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสพการณ์ระหว่างบุคคล และสร้างบรรยากาศในการไว้วางใจ 3) ด้านความห่วงใย ผู้นำจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากบุคลากร แต่จะยึดถือผลประโยชน์ของบุคลากรเป็นสำคัญ (McGregor, 1967: 163) และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของบุคลากรเท่าๆกัน ทำให้บุคลากรเชื่อมั่นว่า ผู้นำจะให้ความสนใจและห่วงใยต่อความมั่นคงในงาน (Employee's job security) 4) ด้านความเชื่อถือได้ บุคคลคาดหวังให้ผู้นำมีความสม่ำเสมอ (Consistency) ในการพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำของผู้นำ จะทำให้ความไว้วางใจในตัวผู้นำลดลง (McGregor, 1967: 164, Ouchi, 1981: 101) จึงอาจกล่าวได้ว่า เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีองค์ประกอบใน 4 ด้านจะทำให้พยาบาลประจำ การเกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติไว้วางใจผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน หรือผู้บริหารมีความไว้วางใจผู้ปฏิบัติงานนั้น ย่อมทำให้การทำงานราบรื่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่ง

สอดคล้องกับ Greenberg & Baron (2000) กล่าวว่าบุคคลที่มีความไว้วางใจผู้ร่วมงานมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความร่วมมือกับบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจมากขึ้นเท่านั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจพบว่า จารุพรรณ ลิละบุทโยธิน (2544) ได้ศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพฯ พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$) โดยมีความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค ความน่าเชื่อถือ ความเปิดเผย และความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.58, 3.57 และ 3.30 ตามลำดับ จันทรา จุลเสวก (2544) ศึกษาความไว้วางใจในองค์กร โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร พบว่าความไว้วางใจในองค์กร ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$) ปิยภรณ์ ปัญญาวัชร (2545) ศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$) โดยด้านความหวังโยมีคะแนนเฉลี่ยระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.91$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.84$) จากการศึกษที่ผ่านมาจะพบว่าระดับของความไว้วางใจ จะอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูงสุด และยังไม่มีการศึกษาถึงระดับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ประกอบกับการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคกลาง มีสภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากภูมิภาคอื่นดังนี้

หน้าที่หลักของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป มีพันธกิจในการให้บริการสาธารณสุขอันประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนทั่วไปในเขตที่ตั้งของโรงพยาบาล และเป็นศูนย์รับผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อในระดับทุติยภูมิ พยาบาลต้องปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่รับรักษาไว้ในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง และต้องรับผิดชอบให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการพยาบาล ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการผลิตและฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์และทางสาธารณสุข และทำวิจัยรวมทั้งสนับสนุนสถานบริการอื่นในเครือข่ายให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนร่วมมือกับหน่วยงานอื่น และชุมชนในการแก้ปัญหา และยกระดับสถานบริการสุขภาพประชาชนในส่วนภูมิภาค (กองโรงพยาบาลภูมิภาค, 2543) และโรงพยาบาลทั่วไปต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์พัฒนาและการรับรองคุณภาพ (Hospital Accrediation) จากสถาบันพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งพยาบาลวิชาชีพมีบทบาทอย่างมากในการปฏิบัติดังกล่าว โดยต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลายเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จของงาน

นโยบายด้านรัฐบาล เมื่อมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย และมีการเริ่มดำเนินการใหม่ๆ มักเริ่มที่โรงพยาบาลในเขตภาคกลางก่อนเสมอ เพื่อสะดวกในการติดตามและประเมินผล ดังเช่น เมื่อ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2543 กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับสำนักงานปฏิรูประบบราชการ ได้ดำเนินการปรับรูปแบบการบริหารงานในโรงพยาบาลของรัฐ และได้เลือกโรงพยาบาลบ้านแพ้วเป็นโรงพยาบาลในรูปแบบองค์กรมหาชน เพื่อปรับระบบการบริหารจัดการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้การดูแลสุขภาพอนามัยประชาชน และแก้ปัญหาสุขภาพอนามัยประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การบริหารจัดการแบบใหม่ พยายามที่ต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมใหม่ ความมั่นคงในชีวิต ส่งผลถึงความไว้วางใจในองค์กร

ด้านคุณภาพการบริการ ปัจจุบันผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทั่วไป มีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยสูงขึ้น จึงมีการร้องเรียนในการให้บริการสูง รวมทั้งมีการคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ตนได้รับเพิ่มสูงขึ้นกว่าอดีตที่ผ่านมาประกอบกับลักษณะของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่รอบๆกรุงเทพมหานคร สังคมเป็นสังคมเมืองประชากรหนาแน่นกว่าภาคอื่น มีคุณภาพชีวิตต่ำ มีความเครียดสูง สุขภาพจิตอยู่ในระดับต่ำ และต่ำกว่าภาคทุกภาคของประเทศไทย (สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542) นอกจากนี้ประชากรในเขตภาคกลางยังมีความหนาแน่น และเป็นเขตอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่มีโรงงานมากมาย โรงพยาบาลทั่วไปจึงต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการประกันสังคมจำนวนมาก และต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล ของสำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลจึงต้องพัฒนาคุณภาพให้ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ของสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้เมื่อมีวิกฤตการณ์ของประเทศ พยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ต้องเข้าร่วมแก้วิกฤตนั้น ดังเช่นวิกฤตการณ์การระบาดของไข้หวัดนก(Avian influenza)ในประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ.2547 จากรายงานของ Avian flu A (H5N1) update situation(human) in Thailand 2004 ในเขตภาคกลางพบผู้ป่วยติดเชื้อคือ จังหวัดสุพรรณบุรี 3 ราย จังหวัดกาญจนบุรี 2 ราย จังหวัดอยุธยา 1 ราย ลพบุรี 1 รายทำให้พยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคกลาง ต้องมีบทบาทในการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล การให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันโรค และการดูแลตนเองทำให้พยาบาลจึงมีความเสี่ยงต่อสุขภาพสูงพยาบาลต้องรับภาระงานมากยิ่งขึ้น จากปัจจัยภายในและภายนอกส่งผลกระทบต่อพยาบาลมีภาระงานมาก เกิดความเหนื่อยหน่ายจากงานที่มีมากขึ้นต้องทำงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำ อาจทำให้ขวัญกำลังใจลดถอยลง ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีบทบาทในฐานะผู้นำที่ต้องดูแลช่วยเหลือ สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย อีกทั้งยังทำให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การที่จะสร้างและพัฒนาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น จำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมการพัฒนาความไว้วางใจ จากการศึกษาของ Heather (2004) พบว่า การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .42$) และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .72$) นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความไว้วางใจในองค์กร ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม การยอมรับนับถือโดยความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม สามารถพยากรณ์ความไว้วางใจในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการทบทวนวรรณกรรมจึงอาจกล่าวได้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือ และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความไว้วางใจได้

ความต้องการที่สัมพันธ์ใกล้ชิดกับความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ทุกคนมีความรู้สึกต้องการมีชื่อเสียง ได้รับการยกย่อง เป็นความต้องการที่มีพลังอำนาจเป็นอย่างยิ่ง เพราะสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตน (ซาอูซซ์ อาจินสมาจาร, 2535) การยอมรับนับถือ เป็นการแสดงออกในคุณค่าหลักหรือวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ จากแนวคิดของ Dillon(1992) การยอมรับนับถือ หมายถึง การให้คุณค่า การให้ความสนใจและการแสดงออกอย่างจริงจังถึงความเคารพในบุคคลจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือจากการกระทำตนเอง เมื่อบุคคลถูกละเลยหรือถูกปฏิเสธเป็นการแสดงถึงการไม่ยอมรับนับถือ Nicklin (2001) ศึกษาพบว่าพยาบาลหลายคนไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน แพทย์ รวมถึงผู้ป่วยและญาติ นอกจากนั้นความเครียดจากการถูกตัดงบประมาณ การขาดความเข้าใจในบทบาทของผู้ร่วมงาน และการลดการสนับสนุนบริการทางการแพทย์เป็นส่วนหนึ่งของความเครียดที่เกิดแก่พยาบาล ซึ่งแทบจะไม่เคยได้รับการปรึกษาในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆเหล่านี้ พยาบาลมักถูกคาดหวังให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ การเพิ่มภาระงาน ความเครียด และการรู้สึกว่าไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ Colquitt และ คณะ (2001) ที่พบว่าเมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติและได้รับการยอมรับเขาจะทำงานหนักขึ้น และมีส่วนร่วมในกิจกรรมพิเศษต่างๆส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ Heather (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของพยาบาลในเรื่องการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญต่อตนเอง ในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องาน ความเครียดเกิดจากการขาดการยอมรับ สัมพันธภาพที่ไม่ดีและภาระงานหนัก มีผลกระทบต่อกรรับรู้ของพยาบาลในเรื่องการยอมรับนับถือ ซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร สมพงษ์ เกษมสิน (2516) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่งสำหรับคนงานที่ได้ปฏิบัติงานได้ผลดีเด่น จึงควรได้รับการยกย่องชมเชยให้เกียรติเมื่อกระทำดี เป็นการยกย่องและนับถือในผลงาน สิ่งเหล่านี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจส่งผลให้

เกิดความไว้วางใจในองค์การสอดคล้องกับผลการการวิจัยของ Slocum, et al (1972) พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อการได้รับการยกย่องในสังคม ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้บริหารระดับต้นจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญถึงการยอมรับนับถือ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ

เนื่องจากโรงพยาบาลทั่วไปเป็นองค์การขนาดใหญ่มีโครงสร้างองค์การซับซ้อน มีระดับสายการบังคับบัญชามาก โอกาสของการเกิดปัญหาด้านการสื่อสารและด้านการสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงมีได้มาก ดังที่ Clark & Shea (1979:155) ได้กล่าวว่า ขนาดขององค์การมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ Coleman และ Hammem (1974 อ้างถึงใน สุภาพรรณ โคตรจรัส, 2527) กล่าวว่า สัมพันธภาพของบุคคลจะเกิดความยั่งยืนได้ถ้ามีการตอบสนองความต้องการทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับ Chickering (1969) กล่าวว่าสัมพันธภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจกัน และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลยังต้องอาศัยความยุติธรรมร่วมด้วย (Scandura, 1999) ดังนั้นความยุติธรรมในองค์การพยาบาล เป็นสิ่งสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและมีผลกระทบโดยตรงต่อความคิด ความรู้สึก และการกระทำของผู้ปฏิบัติที่มีต่องานของตน (Bies, 1986) Folger และ Cropanzano (1998) กล่าวว่า การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้รับจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องจากการเปรียบเทียบทางสังคมกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันกับตนและอาจเกิดปฏิกิริยาทางลบ แนวคิดของ Folger และ Cropanzano (1998) ได้แบ่งความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน (Distributive justice) ด้านกระบวนการ (Procedural justice) และด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (Interaction justice) ในปัจจุบันการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมด้านกระบวนการ มากกว่าจะเป็นส่วนที่แยกออกมาอย่างชัดเจนจากความยุติธรรมในองค์การ (Organizational justice) จากความคลุมเครือดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาในการจำแนกปัจจัยที่มีต่อการสร้างความไว้วางใจในองค์การ (Cropanzano and Greenberg, 2001) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (Interaction justice) ตามแนวคิดของ Greenberg (1993 cited in Folger and Cropanzano, 1998:48-49) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (Interaction justice) โดยเน้นการปฏิบัติต่อกันทางสังคมซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้ 1) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร 2) ความยุติธรรมส่วนบุคคล ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมนี้ ถือเป็นความยุติธรรมด้านหนึ่งในทั้งหมดสามด้านที่องค์การต้องมี (Cropanzano and Greenberg, 2001) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในการบริหารของผู้นำ (Barling และ Phillips, 1993) สอดคล้องกับ Tapper, Eisenbach และ Porter (1988) ที่พบว่า การรับรู้

ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับการต่อต้านจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีผลกระทบต่อความไว้วางใจ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบัน ผลักดันให้องค์กรต่างๆต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นเพื่อดำรงสถานะในการแข่งขัน ความสำคัญของการพัฒนาความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหากขาดการพัฒนาหรือส่งเสริมความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยจะมีผลให้องค์กรไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นแนวทางการเสริมสร้างความไว้วางใจในองค์กรพยาบาล จึงมีความสำคัญที่ผู้นำทางการพยาบาลนำมาเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการบริหารองค์กรพยาบาล ที่ผ่านมามีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ น้อยมากประกอบกับยังไม่มีการศึกษาถึงระดับความไว้วางใจของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคกลาง

คำถามการวิจัย

1. พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคกลาง มีความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยอยู่ในระดับใด
2. การได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

แนวเหตุผลและสมมุติฐานของการวิจัย

เนื่องจากสภาพแวดล้อมในสังคมปัจจุบันเผชิญกับความไม่แน่นอนและการแข่งขัน Peter (1987: 627) กล่าวว่า ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมสามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว เพียงแต่ให้ความมั่นคงนั้นกลับคืนมา ซึ่งขึ้นกับสัมพันธภาพที่ไม่มีความเคลือบแคลง สงสัยต่อบุคคลหรือกลุ่มในองค์กร โดยจะต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ต้องมีในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่มีการแข่งขันมากขึ้น องค์กรใดที่มีพื้นฐานของความไว้วางใจ จะสามารถคาดการณ์ผลสำเร็จขององค์กรภายใต้สถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดไม่มีความไว้วางใจ คนในองค์กรจะไม่สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ ตลอดจนไม่สามารถปรับตัวในสภาพการแข่งขันได้ จากการศึกษาของ Mishra และ Morrissey (1990: 443) พบว่าองค์กรที่ผู้นำมีพฤติกรรมการสื่อสารเปิดเผยให้บุคคลมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างผู้นำและบุคลากรในองค์กร ความไว้วางใจมีความสำคัญต่อสัมพันธภาพในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรในแนวราบ และการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติโดยตรงมากขึ้น ความไว้วางใจเป็นความรู้สึก เป็นความเชื่อ ที่มีพื้นฐานจากการร่วมรับรู้ความรู้สึกของกันและกัน ความไว้วางใจเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ทั้งหลายที่ยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันด้วยความรู้สึกมั่นคง (Laschinger, Shamian & Thomson, 2001) ซึ่งจากแนวคิดของ Mishra (1996) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจในองค์กรว่าเป็นความสมัครใจของผู้ปฏิบัติที่จะยอมทำตามต่อผู้นำด้วยความเชื่อมั่นใน 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถ (competent) ด้านความเปิดเผย (openness) ด้านความห่วงใย (concerned) และด้านความเชื่อถือได้ (reliable)

การยอมรับนับถือ (Respect) หมายถึง การให้คุณค่า การให้ความสนใจและการแสดงออกอย่างจริงใจถึงความเคารพในสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือจากการกระทำตนเอง เมื่อบุคคลถูกละเลยหรือถูกปฏิเสธเป็นการแสดงถึงการไม่ยอมรับนับถือ Schein (1984) และ Blanchard (1994) ให้ความสำคัญของการยอมรับนับถือ ว่าเป็นคุณค่าหลักและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลถึงความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นในองค์กร Heather (2004) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากสัมพันธภาพที่ไม่ดี การขาดการยอมรับนับถือ และภาระงานหนัก เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ ผู้บริหารทางการแพทย์จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้มีการสร้างเงื่อนไขให้เกิดการยอมรับนับถือ ในกลุ่มพยาบาลในสถานที่ทำงานและลดภาวะเครียด การให้ความสำคัญในคุณค่าของพยาบาลที่ชำนาญการทำให้เกิดความรู้สึกยอมรับนับถือในองค์กร การแสดงออกถึงการยอมรับนับถือและการชื่นชมในความรู้ของพวกเขา เป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการให้รางวัลเป็นเงินในกลุ่มพยาบาลชำนาญการ การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับนับถือได้ถูกเชื่อมโยงให้เป็น

เครื่องชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร เช่น ประสิทธิภาพของหน่วยงาน คุณภาพของการพยาบาลในองค์กร และยังเป็นเครื่องชี้วัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพยาบาลในการทำงาน สอดคล้องกับ Colquitt และคณะ (2001) เมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติและได้รับการยอมรับเขาจะทำงานหนักขึ้น และมีส่วนร่วมในกิจกรรมพิเศษต่างๆ ส่งผลถึงความไว้วางใจในองค์กร Amy (2003) กล่าวว่า การยอมรับนับถือสามารถอธิบายความไว้วางใจว่าสามารถ ทำให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรได้ Heather (2004) ได้ทำการศึกษาในเรื่องการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการยอมรับนับถือและความยุติธรรมในองค์กรพบว่า การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.42$)

ในการศึกษาเรื่องความยุติธรรมในองค์กรพยาบาล ด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (interactional justice) เป็นความยุติธรรมด้านหนึ่งในสามด้านของความยุติธรรมที่องค์กรต้องมี ซึ่งมีความแตกต่างจากความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และจากแนวคิดของ Greenberg (1993 cited in Folger and Cropanzano, 998: 48-49) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (interactional justice) โดยเน้นการปฏิบัติต่อกันทางสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้ 1) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายถูกต้องเหมาะสม 2) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interpersonal justice) หมายถึง การมีสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์กรหรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์กรอาจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือ ผู้ได้บังคับบัญชาก็ได้ ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมนี้ มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติระหว่างบุคคลตามหลักจริยธรรม (Ethicality) และศีลธรรม (Moral) ซึ่งได้ดำเนินการต่อมาภายหลังกระบวนการตัดสินใจได้ผ่านพ้นไปแล้ว การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีแนวโน้มไปสู่การวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการปฏิบัติระหว่างบุคคล โดยการศึกษาของ Masterson และ Taylor (1996) ได้รายงานการศึกษาภาคปฏิบัติ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน ได้ทำนายผลลัพธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้นำ และจากการศึกษาของ Masterson และคณะ (2000) พบว่าการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน และพนักงานหญิงมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมมากกว่าพนักงานชาย ดังนั้นการรับรู้เรื่องการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีผลต่อเจตคติและพฤติกรรมของพนักงานจึงส่งผลถึงความไว้วางใจและผลลัพธ์ขององค์กร Mark and Adrian (2003) กล่าวว่า วิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นถูกปฏิบัตินอกจากจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยทั่วไปแล้ว ยังส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการได้

รับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่ออย่างยุติธรรม รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นรากฐานของความไว้วางใจนั่นเอง สอดคล้องกับ Heather (2004) กล่าวว่า เป็นที่คาดกันว่าถ้าการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (interactional justice) อยู่ในระดับสูง พนักงานจะรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับนับถือและส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ และการสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bies and Moag (1986) and Greenberg(2001) ว่าการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความไว้วางใจในองค์กร ในปัจจุบันการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมด้านกระบวนการมากกว่าจะเป็นส่วนที่แยกออกมาอย่างชัดเจนจากความยุติธรรมในองค์กร (Organizational justice) จากความคลุมเครือดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาในการจำแนกผลกระทบที่มีต่อการสร้างความไว้วางใจในองค์กรตามมา (Cropanzano and Greenberg,2001) จากงานวิจัย Heather (2005) พบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงทำนากับความไว้วางใจในองค์กร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในองค์กร

สมมุติฐานการวิจัย

1. การได้รับการยอมรับนับถือของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง กระทรวงสาธารณสุข 5 เขตรวมทั้งสิ้น 22 โรงพยาบาล

ตัวแปรต้น คือ การได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม

ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีความเชื่อมั่นและยอมรับปฏิบัติ ตามหัวหน้าหรือผู้ป่วย ด้วยความคาดหวังว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยจะทำในสิ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเองและ องค์กร โดยเชื่อมั่นในด้านความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และความเชื่อถือได้ ซึ่ง สามารถวัดได้จากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Mishra(1996) ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ด้านความสามารถ (competence) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้และ เชื่อมั่นว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสามารถในการเป็นผู้นำ การให้ความรู้ มีทักษะทางเทคนิค และ การใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆในการปฏิบัติการพยาบาล มีความสามารถในการตัดสินใจในการ บริหารจัดการหรือผู้ป่วย การบริหารบุคลากร สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพยาบาล ใช้ทักษะการ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาล มีแนวคิดเชิงธุรกิจ โดยสามารถ วิเคราะห์ต้นทุน ประสิทธิภาพที่ได้รับ และการจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านความเปิดเผย (openness) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้และ เชื่อมั่นว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความซื่อสัตย์ เปิดเผยข้อมูลต่างๆตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะ เป็นความสำเร็จหรือปัญหาในการทำงาน ยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึก และการแสดงออกถึงการ ยอมรับและความเคารพความคิดเห็นของพยาบาล ประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม ทั้งเรื่อง การปฏิบัติงาน ค่าจ้าง และอนาคตในการทำงาน

1.3 ด้านความห่วงใย (concern) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้และเชื่อมั่น ว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยจะปฏิบัติโดยยึดประโยชน์ของพยาบาลเป็นสำคัญ สนใจและใส่ใจต่อความ ความสะดวกของพยาบาลทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน โดยการส่งเสริมการเรียนรู้ และให้ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพของพยาบาลประจำการ สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาส ให้แสดงความคิดเห็นเมื่อเกิดปัญหา เพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

1.4 ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้และ เชื่อมั่นว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยเป็นผู้รักษาสัญญา กระทำในสิ่งที่ได้พูดไว้ และพูดในสิ่งที่ได้กระทำจริง มีความสม่ำเสมอในการตัดสินใจและการกระทำ ทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกสามารถพึ่งพาหัวหน้า หรือผู้ป่วยได้

2. การยอมรับนับถือ (Respect) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความสนใจ เอาใจใส่ การแสดงออกอย่างจริงจังในการเคารพซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับเรื่อง เกียรติยศศักดิ์ศรี และคุณค่าของบุคคล จากหัวหน้าหรือผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน และจากการกระทำของ ตน ซึ่งสามารถวัดได้ตามแนวคิดของ Dillon (1992) ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (Colleagues Respect) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าในเรื่องส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีในการทำงาน มีการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและเป็นไปตามความคาดหวังของสังคม จากผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันและผู้ที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้าหรือผู้ป้วย (Superiors Respect) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าในการปฏิบัติจากหัวหน้าหรือผู้ป้วย โดยการให้เกียรติให้คุณค่ากับสถานะส่วนบุคคลและการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการละเลย เพิกเฉยหรือทำเสมือนอยู่นอกองค์กร เมื่อมีกิจกรรมใดเกิดขึ้นในองค์กรก็จะนึกถึงและให้โอกาสใช้ความสามารถนั้น

2.3 การได้รับการยอมรับนับถือจากการกระทำของตน (Self Respect) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าและความเชื่อ และให้คุณค่าในเรื่องลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองและรู้สึกว่าคุณค่ามีเกียรติ มีศักดิ์ศรีภายในองค์กรพยาบาล

3. การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม (Interactional justice) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ต่อหัวหน้าหรือผู้ป้วยในเรื่องกริยา ท่าทาง การแสดงออก หรือพฤติกรรมที่หัวหน้าหรือผู้ป้วยได้ปฏิบัติต่อตนด้วยความเห็นใจ สุภาพ อ่อนโยน ให้การยอมรับ ตลอดจนการได้รับข้อมูลข่าวสารคำอธิบายชี้แจงเหตุผลในการตัดสินใจต่างๆจากหัวหน้าหรือผู้ป้วยอย่างชัดเจนเพียงพอ ไม่ปิดบัง ซึ่งสามารถวัดได้ตาม แนวคิดของ Greenberg (1993) ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.1 ความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal justice) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค จากหัวหน้าหรือผู้ป้วย ในการปฏิบัติต่อตนในเรื่องส่วนบุคคลโดยไม่มีการเหลื่อมล้ำกับบุคคลอื่นภายในองค์กร

3.2 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (informational justice) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าได้รับข้อมูล ข่าวสาร และเหตุผลต่างๆที่นำมาใช้ในการตัดสินใจภายในองค์กรอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม การที่หัวหน้าหรือผู้ป้วยมีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งการอธิบายสิ่งที่พยาบาลประจำการกังวลใจให้กระจ่างชัด

4. พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการพยาบาลในเขตภาคกลางที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี หรือ ประกาศนียบัตรหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และปริญญาโท และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย ที่ให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไป และปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้ป้วยคนปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

5. หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลที่ทำหน้าที่บริหารในหอผู้ป่วยรับผิดชอบงานด้านบริหาร ด้านการพยาบาล และงานด้านวิชาการในระดับหอผู้ป่วย ทำหน้าที่บังคับบัญชา นิเทศการพยาบาล ควบคุม ประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ดูแลกิจการทั้งปวงในหอผู้ป่วยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลาง หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วย 150 เตียงขึ้นไป เขตภาคกลาง 5 เขต รวมทั้งสิ้น 22 โรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัย เป็นแนวทางในการพัฒนาสร้างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยให้เกิดความร่วมมือ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้การบริการพยาบาล และส่งเสริมแรงจูงใจให้บุคลากรคงอยู่ในวิชาชีพ

2. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัย เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำให้เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น

3. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ ในหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยในแง่มุมอื่นๆ