

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จ อยู่รอดภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปัจจุบันเกิดการปฏิรูประบบบริการสุขภาพขึ้นในประเทศไทย ซึ่งมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง (Universal coverage) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณภาพ (Quality) และมีความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) องค์การพยาบาลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้มีความคล่องตัวในการบริหารงาน ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแนวทางที่สอดคล้องกัน แม้ว่าองค์การจะมีบรรดาอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่สมบูรณ์และทันสมัยเพียงไร ก็ไม่มีความหมาย ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ ฟาริดา อิบราฮิม (2542) กล่าวว่า ในการตัดสินใจคุณภาพการบริการสุขภาพส่วนใหญ่ จะพิจารณาจากคุณภาพของการพยาบาลที่ได้รับ หากพิจารณาในมุมมองของพฤติกรรมบุคลากรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อระบบการดำเนินงานองค์การ (Effectiveness organization system) ประกอบด้วย พฤติกรรมพื้นฐาน 3 ประการ คือ ประการแรก บุคลากรต้องเข้าร่วมและคงอยู่กับระบบขององค์การ ประการที่สอง บุคลากรต้องปฏิบัติบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และประการสุดท้าย บุคลากรต้องมีบูรณาการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovation) กระทำกิจกรรมด้วยตนเอง (Spontaneous activity) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกระทำควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Katz, 1964: 131-133 cited in Smith, Organ, and Near, 1983: 653) พฤติกรรมประการสุดท้ายนี้ ได้รับความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทที่กำหนด (Extra role) จึงเป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์การปรารถนาให้มีขึ้นกับบุคลากรของตน เพราะมีความสำคัญต่อการอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การ (Katz, 1964: 131-133 cited in Bolon, 1997: 222)

การที่องค์การต้องปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะเศรษฐกิจโลก หรือตามสภาพแวดล้อมนั้น เป็นลักษณะผูกพันกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมของบุคลากร ในต่างประเทศจากการสำรวจ โรงพยาบาลกว่า 400 แห่ง เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาล จึงต้องมีการปรับลดขนาดองค์การลง และยิ่งพบอีกว่าโรงพยาบาลร้อยละ 23 มีแผนจะปรับลดอัตรากำลังเพิ่มขึ้นอีกถึงร้อยละ 10-30 (Burda, 1994: 222, cited in Bolon, 1997) สำหรับประเทศไทย จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เห็นได้ชัดว่ารัฐบาลมีนโยบายให้ปรับลดงบประมาณ

องค์การรัฐต้องลดขนาดตัวเอง จัดให้มีการเกษียณก่อนอายุราชการ (Early retirement) นอกจากนี้ การที่รัฐบาลมีนโยบายไม่อนุญาตให้จัดทำกรอบอัตราค่าจ้างใหม่ ซึ่งก็หมายความว่าไม่มีการจัดตั้ง องค์การใหม่ ไม่มีการขยายตำแหน่งทั้งด้านปริมาณและระดับตำแหน่ง ตลอดจนการใช้มาตรการ เข้มงวดเกี่ยวกับการขอตั้งตำแหน่งใหม่ การบรรจุอนุญาตให้ใช้ตำแหน่งของผู้เกษียณอายุราชการ ซึ่ง จากเดิมยินยอมให้ใช้ทั้งหมด ปัจจุบันได้ไม่เกินร้อยละ 20 (ณรงค์ศักดิ์ ยิ่งคะสุรพลา และคณะ, 2543: 71-88) ในขณะเดียวกันความต้องการการดูแลด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพของ ประชาชนมีเพิ่มมากขึ้น (ทัศนาศู บุญทอง, 2542) แต่กำลังซื้อของประชาชนกลับน้อยลง ประชาชนจึง หันมาใช้บริการสาธารณสุขของรัฐแทนบริการจากภาคเอกชนเพิ่มขึ้น ดังนั้นนอกจากองค์การ พยาบาลต้องปรับเปลี่ยนตัวเองแล้ว พยาบาลวิชาชีพที่ยังคงอยู่ในองค์การก็ต้องมีการปรับเปลี่ยน ตนเอง รูปแบบการทำงานและระบบบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานภายใต้ทรัพยากรที่ มีจำกัด ต้องทำงานหนักและรับผิดชอบงานมากขึ้นแทนผู้ที่ออกไป สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดภาวะเครียด ความเบื่อหน่ายในการทำงาน อันมีสาเหตุมาจากความไม่แน่ใจ ความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Job insecurity) เสถียรภาพของตนเองและองค์การที่ตนทำงานอยู่ จากงานวิจัยในประเทศไทย ศึกษาใน กลุ่มพนักงานบริษัททั่วไป (White-collar workers) พบว่า ความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน เป็นปัจจัย สำคัญที่มีผลต่อการลดต่ำลงของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การในบางด้าน (Apisakul, 2000) สำหรับพยาบาลวิชาชีพ ยังไม่พบมีผู้ทำการศึกษา แต่คาดว่าน่าจะได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน

พยาบาลวิชาชีพที่ยังคงอยู่ในองค์การและสามารถที่จะปรับตนเอง เพื่อให้สามารถอยู่ ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ดี มีความเต็มใจที่จะขยายขอบเขตความรับผิดชอบ มุ่งมั่นช่วยเหลือผู้อื่นและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ พยาบาลวิชาชีพเหล่านี้เป็นบุคลากรที่มี ค่ายิ่ง องค์การสุขภาพต้องรักษาไว้ให้อยู่กับองค์การ (Bolton, 1997: 222) ซึ่งต่อมา Smith และ คณะ (1983) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกบทบาทที่กำหนด โดยเรียกว่า "พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกขององค์การ" (Organizational citizenship behavior) ในต่างประเทศมีผู้สนใจศึกษา พฤติกรรมในลักษณะนี้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นการแลกเปลี่ยนทางความสัมพันธ์หรือ กิจกรรมระหว่างกันทางสังคมแบบหนึ่ง ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่าง บุคลากรกับผู้บริหาร การมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรเลือกใช้ เพื่อตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เช่น การสนับสนุนจากองค์การ การได้ รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในเรื่องต่างๆ เป็นต้น (Blau, 1964; Organ, 1988, cited in Konovsky and Pugh, 1994: 656-669) แต่จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การจำแนกคุณลักษณะ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การยังไม่มีข้อตกลงร่วมกัน (Podsakoff et al., 2000) แนวคิด พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง

คือ แนวคิดของ Smith และคณะ (1983) ประกอบด้วยพฤติกรรม 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Smith และคณะ (1983) ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากงานวิจัย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพยาบาล (Bolton, 1997: 221-241; Wagner and Rush, 2000: 379-391) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของสมาชิกขององค์การ ในปัจจุบันนี้ สอดคล้องกับ จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) ที่กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในบุคคล เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะเป็นผู้มีความพึงพอใจในงาน ต้องการจะอยู่กับองค์การ พยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจที่ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์การ อัตราการเข้าออกจางานลดลง รวมถึงก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆที่ส่งเสริมการทำงาน เช่น ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เต็มใจ เอาใจใส่ ทุ่มเททำงานนอกเหนือจากบทบาทที่องค์การกำหนดให้ ซึ่งแสดงออกในรูปของความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์การอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นได้ (Mathieu and Zajac, 1990: 171-194)

Allen and Meyer (1990: 1-18) เสนอแนวคิดการแบ่งองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน แต่ละด้านจะสะท้อนให้เห็นมุมมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน คือ ด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โดยมีพื้นฐานอยู่บนการคำนวณต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การ ทางเลือกที่มีของบุคคลและผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ และด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม รู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้วก็ควรมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะเป็นความถูกต้องและเหมาะสม

การศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล ส่วนใหญ่จะประเมินเฉพาะความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจด้านเดียว (สะฮาต วงศ์อนันตนนท์, 2538; จรัสศรี ไกรนที, 2539; วรรณญา วงศ์ประสิทธิ์, 2540; ชุตินา สุวรรณประทีป, 2543) แต่จากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ทำให้องค์การต้องปรับลดขนาดองค์การลง บุคลากรที่ยังคงอยู่กับองค์การไม่ได้มีความยึดมั่นผูกพัน

ต่อองค์การด้านจิตใจเพียงด้านเดียว และมีแนวโน้มที่จะมีความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การเพิ่มขึ้น (Laschinger, Finegan, and Shamian, 2001: 7-23) ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เพราะหมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุข มีความพึงพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่อยู่ คุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองของความจำเป็นพื้นฐานของบุคลากร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและบุคลากร และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคม (Walton, 1973: 11-21) จากการศึกษาของ อัมพล จินดาวิวัฒน์ และคณะ (2539) พบว่า ปัญหาในการทำงานของพยาบาล ได้แก่ การทำงานหนัก รongลงมาก็คือ ไม่มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่า การได้รับค่าตอบแทนน้อย ขาดขวัญและกำลังใจ การทำงานไม่เป็นระบบ ขาดการพัฒนา ผู้บริหารไม่ยุติธรรม และขาดความปลอดภัยในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หากองค์การใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมามากมาย เช่น ความไม่พึงพอใจในดวงงาน การถ่วงเวลา การลดลงของผลผลิต พฤติกรรมองค์การในทางลบ ตลอดจนการลาออกจากองค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียงบประมาณ เวลา ที่จะต้องฝึกฝนและอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้น เป็นต้น Walton (1974) ได้เสนอตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานว่า มีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณาการทางสังคม การรักษาลิทธิส่วนบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิต และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Walton (1974) ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การสุขภาพดังกล่าว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จึงเป็นคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพที่ทุกองค์การพยาบาลต้องการ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่พฤติกรรมที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพยาบาลในองค์การมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นเสมือนตัวหล่อเลี้ยงกลไกการทำงานทางสังคมในองค์การ ทำให้เกิดความยึดหยุ่น ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การเพิ่มขึ้น ลดความแตกแยก (Smith et al., 1983: 653-654) และมีผลต่อความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์การในยุคปัจจุบัน

โรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย โรงพยาบาลใน 5 สังกัด ได้แก่ โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงกลาโหม กรุงเทพมหานคร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิ มีขีดความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อนได้อย่างครอบคลุม ทั้งด้านการส่งเสริม การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ มีการจัดบริการครบทุกสาขา และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เนื่องจากโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของแพทย์และพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นศูนย์รวมของโรงพยาบาลที่มีความหลากหลาย ที่ควรเป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และจะเป็นแนวทางในการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่อื่นๆ หรือในโรงพยาบาลเอกชน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารการพยาบาลนำมาประยุกต์ใช้หาแนวทางรักษาและเพิ่มพูนคุณลักษณะของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อประโยชน์ขององค์การพยาบาลและคุณภาพงานบริการพยาบาลต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับใด
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ด้านด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพยาบาลหรือไม่
3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพยาบาลหรือไม่
4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ด้านด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ ด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สามารถร่วมกันทำนายระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ที่ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การและด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน ในการร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมติฐาน

องค์การพยาบาลในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล ย่อมจะต้องได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ พยาบาลวิชาชีพที่ยังคงอยู่กับองค์การ นอกจากจะต้องปฏิบัติบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (In-role) อย่างเต็มที่แล้ว จะต้องมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีความเต็มใจที่จะขยายขอบเขตความรับผิดชอบงานที่มากขึ้น มุ่งมั่นช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้มารับบริการ ตลอดจนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การพยาบาล ซึ่งการกระทำดังกล่าว ถือเป็นบทบาทที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด (Extra-role) และไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากระบบรางวัลหรือการลงโทษ พฤติกรรมนี้เรียกว่า "พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ" ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่องค์การพยาบาลต้องการอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การพยาบาลในยุคปัจจุบัน (Bolton, 1997)

การอยู่ร่วมกันของบุคคลในองค์การพยาบาลก่อให้เกิดกิจกรรมมากมาย เช่นเดียวกับสังคมทั่วไปและหนึ่งในกิจกรรมเหล่านี้ คือ กิจกรรมการแลกเปลี่ยน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ตามแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) ระหว่างบุคลากรกับองค์การ จึงเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจของพยาบาลวิชาชีพ อันเป็นผลมาจากการได้รับสิ่งจูงใจจากหัวหน้าหรือองค์การ ทำให้เกิดอารมณ์ ทัศนคติ ความรู้สึกพึงพอใจ และเกิดเป็นภาวะผูกพัน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจึงเป็นสิ่งที่พยาบาลวิชาชีพเลือกที่จะตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์การ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ คือ แรงจูงใจ อารมณ์ทางบวก ทัศนคติ ความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Smith et al., 1983; Organ and Bateman, 1991: 275-283) จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่างก็เป็นทัศนคติที่มีต่องานหรือองค์การในทางบวก จึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ (Smith et al., 1983; Bateman and Organ, 1983 cited in Schnake, 1991: 742) Porter และคณะ (1974: 603-609) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานต่างก็เป็นสภาวะทางจิตใจทางบวก ที่บุคคลแต่ละคนมีต่อองค์การ ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การย่อมจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Organ and Ryan (1995: 775-801) ได้ทำการศึกษาโดยทำ Meta - analysis review งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983-1994 พบว่า ปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับสิ่งจูงใจ (Morale factors) หรือ ทศนคติเกี่ยวกับงาน (Job attitude) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากร การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การในระดับใกล้เคียงกัน

ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) องค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมี 3 ด้าน คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) และ ด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) ในแต่ละด้านจะสะท้อนให้เห็นความเป็นจริงของมุมมองความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกที่มีต่อองค์การแตกต่างกัน แม้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากงาน แต่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การที่แตกต่างกัน เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันในแต่ละด้านมีพื้นฐานมาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน (Irving, Coleman, and Cooper, 1997: 445)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจสูง เป็นเพราะมีความต้องการ (Want to) ที่จะอยู่กับองค์การ ซึ่งความรู้สึกนี้เป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การในทางบวก จึงทำให้บุคลากรทุ่มเทความพยายาม และเต็มใจช่วยเหลือกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดไว้ (Meyer and Allen, 1991: 61-89 cited in Meyer, Allen, and Smith, 1993: 538-551; Bolon, 1997) นอกจากนี้ Allen and Meyer (1996: 252-276 cited in Laschinger, Finegan, and Shamian, 2001) ยังพบอีกว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การโดยมีพื้นฐานมาจากการตระหนักถึงสิ่งที่ลงทุน (Side-bets) กับองค์การ ได้แก่ เวลา แรงกาย แรงใจ การเสียโอกาสไปทำงานที่อื่น บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ จะรู้สึกว่าเป็นความจำเป็น (Need to) ต้องอยู่กับองค์การเนื่องจากไม่มีทางเลือก อยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ ดังนั้นเมื่อตระหนักว่าการทำงานเป็นการลงทุนกับองค์การ จึงเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานให้องค์การน้อยที่สุด เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้เท่านั้น (Meyer et al., 1989: 152-156; Laschinger et al., 2001) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ จึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shore and Wayne (1993) Chen and Francesco (1999) และ Potisarattana (2000)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การโดยมีพื้นฐานจากค่านิยม ศีลธรรม บรรทัดฐานของสังคม เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้วควรมีความภักดีต่อองค์การ เพราะเป็นความถูกต้องเหมาะสม บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานเป็นเพราะรู้สึกว่าจะ (Ought to) อยู่กับองค์การ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูง จะแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือกิจการในองค์การ เพราะรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกันทั้งหมดกับผลการวิจัยของ O'Reilly and Chatman (1986) Bolon (1997) และ Chen and Francesco (1999) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลก็เช่นเดียวกับบุคคลในวิชาชีพอื่นๆ ที่ต้องการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข อันเป็นเป้าหมายของชีวิต ดังนั้นในการทำงาน พยาบาลจึงต้องมีการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่เป็นสุข ซึ่งเป็นลักษณะที่แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี Organ and Bateman (1991: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่สืบเนื่องมาจากลักษณะงานที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ (Humanistic values) การปฏิบัติงานที่มีผลต่อจิตใจ ต่อสุขภาพร่างกายและต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะตอบแทนผู้ที่ให้ประโยชน์ด้วยการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Bateman and Organ, 1983 cited in Schnake, 1991: 745) นอกจากนี้ Walsh and Tseng (1998) ยังระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความร่วมมือกันในด้านต่างๆของคนในองค์การ ซึ่งรวมถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของประไพพร สิงหนเดช (2539) ที่ศึกษาในกลุ่มข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสุพรรณวา ประทุมวัน (2544) ศึกษาในกลุ่มพนักงาน

ผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมระดับต่ำ

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ
3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ
4. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ
5. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การและด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพได้

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม ทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลทั้งสิ้น 13 โรงพยาบาล และมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด 8,048 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ประกอบด้วยองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) และด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)

2.1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดของ Walton (1974)

ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุรณาการทางสังคม การรักษาสีทธิส่วนบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิต และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior) ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ Smith, Organ, and Near (1983) ประกอบด้วยพฤติกรรม 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance)

คำจำกัดความที่ใช้ในกาวิจัย

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์การพยาบาล โดยเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้พยาบาลวิชาชีพผู้นั้นยังคงปฏิบัติงานอยู่กับองค์การวัดโดยแบบสอบถามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ความยึดมั่นผูกพันของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์การพยาบาล ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกผูกพันของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อโรงพยาบาล โดยมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ พยาบาลวิชาชีพที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจสูง จะอยู่กับองค์การเพราะมีความต้องการ และมีความสุขในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลต่อไป

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อโรงพยาบาล โดยมีพื้นฐานอยู่บนการคำนวณต้นทุนที่พยาบาลวิชาชีพให้กับองค์การพยาบาล ได้แก่ เวลา แรงกาย แรงใจ การเสียโอกาสไปทำงานกับองค์การอื่น ทางเลือกที่มีในการไปทำงานในองค์การอื่น เป็นความผูกพันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับโรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การสูง จะทำงานอยู่กับโรงพยาบาลเพราะรู้สึกเป็นความจำเป็นที่จะต้องอยู่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพยาบาลวิชาชีพต่อโรงพยาบาล ซึ่งมีพื้นฐานมาจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกว่า เมื่อเข้าเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลแล้วก็ต้องมีความภักดีต่อองค์การ รู้สึกเป็นพันธะหน้าที่ต่องาน โรงพยาบาล หรือ เพื่อนร่วมงาน

พยาบาลวิชาชีพที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงจะอยู่กับองค์กร เพราะรู้สึกว่าจะอยู่เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องทางศีลธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการทำงานในองค์กรพยาบาล รู้สึกมีความสุขในการทำงานอันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน วัดโดยแบบสอบถามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพตามแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม
2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ องค์กรหรือหน่วยงานมีระบบการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และมีการกำหนดเป็นกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อความปลอดภัยและมีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับโอกาส ในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ การได้รับข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน การให้พยาบาลวิชาชีพมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ โดยใช้ทักษะความรู้และความสามารถ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ได้รับการมอบหมายให้ได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น และมีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามมุ่งหวัง
5. บูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์กรพยาบาลตามที่ได้รับมอบหมายงาน โดยพิจารณาความสามารถ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร
6. การรักษาสีทิสส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับความยุติธรรมในการบริหารงาน ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การเคารพในสิทธิและความ

เป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนบรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total life space) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ มีความสมดุลของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายความเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ การจัดแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social integration) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานอยู่ มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพัฒนาสุขภาพ ด้านการกำจัดของเสีย และการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าของวิชาชีพและหน่วยงาน

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior) หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การพยาบาลกำหนดไว้และไม่มีผลโดยตรงต่อการพิจารณารางวัลหรือการลงโทษ แต่พยาบาลวิชาชีพมีความเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และกิจกรรมนั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ วัดโดยใช้แบบสอบถาม ตามแนวคิดของ Smith และคณะ (1983) ประกอบด้วยพฤติกรรม 2 รูปแบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) หมายถึง การกระทำกิจกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะบุคคล เช่น อาสาช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นเกิดปัญหาในการทำงาน การช่วยสอนงานบุคลากรใหม่ การช่วยเหลือผู้อื่นที่มีงานล้นมือ ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ตลอดจนการสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ท้อแท้ หมัดกำลังใจ เพื่อให้เขาสามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) หมายถึง การกระทำกิจกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ไม่เฉพาะแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้ การมีจิตสำนึกกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์การพยาบาล รวมถึงการกระทำที่สมาชิกที่ดีควรปฏิบัติ เช่น การตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลางานไปทำอย่างอื่น มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานในหน้าที่จนเสร็จแม้จะทำนอกเหนือเวลางาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การรักษาความสะอาดเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติของหน่วยงานหรือองค์การ เป็นต้น

พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาล สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานประจำในระดับปฏิบัติการ ในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการด้านสุขภาพด้านต่างๆ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียงขึ้นไป ซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม ทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

องค์การพยาบาล หมายถึง ฝ่ายการพยาบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริหาร การให้บริการพยาบาล และงานด้านวิชาการ มีเป้าหมายเพื่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ บริหารองค์การโดยผู้บริหารระดับต่างๆ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง คือ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้บริหารระดับกลาง คือ ผู้ตรวจการพยาบาล และผู้บริหารระดับต้น คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ
3. ผู้บริหารการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การให้กับบุคลากรในหน่วยงาน