



บทที่ 1

บทนำ

ปัญหา

เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน และพยาบาลมีอัตราการลาออกสูง จากการทบทวนการศึกษาในอดีตพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจากรางาน และ เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลก็มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความพึงพอใจในงาน และ เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ว่าอยู่ในระดับใด มีความแตกต่างกันอย่างไร

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคนับปัจจุบัน ประเทศไทยจัดอยู่ในประเภทของประเทศที่กำลังพัฒนา คณะบริหารประเทศมีความพยายามอย่างยิ่งที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยก้าวหน้าเข้ามาใช้ในโครงการนี้อย่างมากมาย จนกระทั่งบางครั้งขาดการคำนึงถึงหรือให้ความสำคัญกับความปลอดภัยหรือสวัสดิภาพของประชากรในประเทศเท่าที่ควร ยังมีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์มากเท่าใด สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติก็จะถูกทำลายไปมากเช่นกันเป็นเงาตามตัว ซึ่งก็รวมถึงมนุษย์ที่อยู่ในธรรมชาตินั้นด้วย โรคภัยร้ายแรงบางโรคเกิดขึ้นโดยไม่มีทางรักษาให้หายขาด หรือสร้างความทุกข์ทรมานจนถึงแก่ชีวิต บางโรคมีสาเหตุจากสารพิษที่เกิดจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ บางโรคเกิดจากมลภาวะเป็นพิษ ซึ่งก็ล้วนแล้วแต่มีอันตรายและเป็นภัยเงียบที่ทำลายมนุษย์โดยไม่รู้ตัว มนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรและกำลังสำคัญที่จะพัฒนาประเทศหากมีโรคภัยคุกคามจนไร้ประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศเป็นอย่างมาก ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาสุขภาพของประชากรในประเทศให้แข็งแรงควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในเวลาเดียวกัน การพัฒนาทางด้านสาธารณสุขจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคลากรในทีมสุขภาพอันประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักสาธารณสุข ตลอดจนบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแต่ละฝ่ายมีความสำคัญเท่า ๆ กันจะขาด

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมิได้ เพราะต่างก็ทำหน้าที่ที่แตกต่างกันแต่ประสานงานเพื่อประโยชน์แก่ผู้ป่วย หรือส่งเสริมสุขภาพของประชากรภายในประเทศเช่นเดียวกัน

สาเหตุหนึ่ง que การพัฒนาทางด้านสาธารณสุขของประเทศไทยยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ก็ เพราะการขาดแคลนบุคลากรทางด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะการกระจายบุคลากรเหล่านี้ออกไป ยังพื้นที่ในชนบท รัฐบาลพยายามที่จะแก้ปัญหาโดยการเพิ่มการผลิต แพทย์และพยาบาล แต่ก็ยังไม่ เพียงพอต่อการเพิ่มของประชากรในประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีอัตราการเกิดประมาณ 19.1 ต่อ ประชากร 1,000 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2529) นอกจากนั้นยังมีแพทย์ และพยาบาล เดินทางไปทำงานในต่างประเทศเป็นจำนวนมากซึ่งมีเหตุผล เพียงว่ารายได้ดีกว่าในประเทศ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรโดยเฉพาะพยาบาลนั้นเกิดขึ้นในทุก องค์การทางด้านสาธารณสุข ทั้ง ๆ ที่มีหน่วยงานผลิตพยาบาลจากภาครัฐ เอกชน และองค์การ กุศลานปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนมากแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ภายในระยะเวลา 12 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2498-ปี พ.ศ.2510 จึงมีโรงเรียนพยาบาลเพิ่มมากขึ้นเป็น 2 เท่า ทั้งในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย ทหาร ตำรวจ และเทศบาล นอกจากนั้น ยังมีการเปิดหลักสูตรพยาบาลระดับต้น หลักสูตร 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2521-2525 อีก 11 แห่ง เพื่อให้เพียงพอต่อการออกไปปฏิบัติงานในชนบท (รัตนา ทองสวัสดิ์, 2531)

ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลจึงเกิดมานานนับสิบปี การผลิตพยาบาลเพิ่มขึ้นเป็นการแก้ที่ ปลายเหตุ เพราะแม้จะมีการผลิตมากก็มีการสูญเสียมากเช่นกัน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สังกัด สภากาชาดไทย เป็นโรงพยาบาลหนึ่งที่มีการผลิตพยาบาลจากวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ซึ่ง มีจำนวนการผลิต ดังแสดงในตารางที่ 1

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนการผลิตพยาบาลจากวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทยตั้งแต่ปีการศึกษา 2526-2532 แยกตามหลักสูตร

ปีการศึกษา	หลักสูตรปกติ	หลักสูตรต่อเนื่อง
2526	131	-
2527	127	50
2528	141	50
2529	132	48
2530	123	50
2531	154	53
2532	233	-

*ที่มา หน่วยทะเบียน และประมวลผลการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

จากตัวเลขที่แสดงจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตร์ในแต่ละปี แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนไม่น้อย แต่จำนวนพยาบาลที่ลาออกและย้ายออกไปปฏิบัติงานยังหน่วยงานอื่นของสภากาชาดไทย ก็มีจำนวนมากเช่นกัน ดังแสดงในตารางที่ 2

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพยาบาลที่ย้ายออก ลาออกและ เกษียณ และย้ายเข้าของโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2527-2532

ปี พ.ศ.	จำนวนเต็ม	ย้ายออก	ลาออก และ เกษียณ	ย้ายเข้า	รวมย้ายออก และลาออก
2527	893	31	44 (5)	20	75 (8.4)
2528	935	30	35 (3.7)	10	65 (7)
2529	964	39	36 (3.7)	12	75 (7.8)
2530	1039	35	32 (3)	31	67 (6.5)
2531	1069	47	44 (4.1)	20	91 (8.5)
2532	1108	57	46 (4.2)	27	103 (9.3)

*ที่มา แผนกพยาบาล กองโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

*หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ แสดงค่าร้อยละจากจำนวนเต็ม

จากสถิตินี้ จะเห็นว่าจำนวนพยาบาลที่ย้ายออกมีมากกว่าย้ายเข้า นอกจากนั้นยังมีการลาออกเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้สูญเสียพยาบาลออกไปจากโรงพยาบาลทุกปี คิดเป็นอัตราการลาออกเฉลี่ยร้อยละ 4 ต่อปี ส่วนอัตราการย้ายออกและลาออกเฉลี่ยร้อยละ 7.9 ต่อปี สภาวิชาชีพจึงต้องผลิตพยาบาลออกมาทดแทนการสูญเสียซึ่งมีจำนวนการผลิตตั้งแต่ 120 คนขึ้นไปทุกปี ดังแสดงในตารางที่ 1 ในจำนวนนี้แม้บางคนจะมีพันธะตามสัญญา คือต้องปฏิบัติงานให้กับสภาวิชาชีพ เป็นเวลาอย่างน้อย 3 ปี ถ้าหากเป็นนักศึกษาทุนของสภาวิชาชีพ พยาบาลส่วนหนึ่งในจำนวนนี้ก็ยังขอลาออก เพื่อไปปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนหรือศึกษาต่อในระดับปริญญาโทซึ่งไม่มีสถิติรายงานจำนวนพยาบาลที่สูญเสียไปในส่วนนี้

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภาวิชาชีพ จัดว่าเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีจำนวนเตียงรับรักษาผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลทั้งหมด 1,247 เตียง (แผนกเวชระเบียนและสถิติ, 2531) นอกจากนั้นยังให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอกอีกเป็นจำนวนมาก ดังแสดงสถิติผู้มารับบริการ ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการตรวจรักษา แบ่งเป็นผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522-2532

ปี พ.ศ.	ผู้ป่วยนอก (ราย)	ผู้ป่วยใน (ราย)
2522	439,400	40,873
2523	529,473	41,287
2524	511,416	40,150
2525	526,277	39,965
2526	524,732	39,862
2527	543,468	39,113
2528	566,967	38,155
2529	593,800	36,318
2530	622,802	38,577
2531	638,226	39,134

*ที่มา แผนกเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

*ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา และรับบริการโดยไม่ได้พักรักษาตัวในโรงพยาบาล
ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยที่แพทย์รับไว้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

จากสถิติจะเห็นว่า มีจำนวนผู้ป่วยที่มารับการบริการเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยเหตุที่ว่าโรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์อยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรอยู่อาศัยกันอย่างหนาแน่น คิดเป็น 3,000 คน
ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร ในขณะที่ความหนาแน่นของประชากรทั้งประเทศโดยเฉลี่ย 87 คน ต่อ 1
ตารางกิโลเมตร (คณะกรรมการการวางแผนพัฒนาการสาธารณสุข, 2529) และมีประชากรที่
อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประมาณ 9.3 ล้านคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติ, 2529) นอกจากนั้นยังมีผู้ป่วยที่ผ่านระบบส่งต่อการรักษาจากโรงพยาบาลใน
เขตภูมิภาคมาอยู่ด้วย เนื่องจากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นโรงพยาบาลอยู่ในสังกัดสภากาชาด
ไทย ซึ่งเป็นองค์การเพื่อการกุศลระดับสากล มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

เฉพาะทาง เป็นสถานที่ศึกษาของนิสิตแพทย์และพยาบาล อีกทั้งต้องให้บริการแก่ผู้ป่วย โดยไม่เลือก ชั้น วรรณะ ฐานะ ซึ่งเป็นไปตามหลักการของกาชาดที่ว่า "กาชาดมีความมุ่งประสงค์เพื่อป้องกันและบรรเทาความทุกข์ทรมานของมนุษย์ ให้ความคุ้มครองแก่ชีวิตและสุขภาพ ไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องสัญชาติ เชื้อชาติ ความเชื่อถือทางศาสนา ชั้น วรรณะ หรือความคิดเห็นทางการเมือง" (สำนักงานกลาง สภากาชาดไทย, 2528) เมื่อจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี แต่จำนวนเตียงที่รับรักษาผู้ป่วยภายในโรงพยาบาล ยังมีค่าคงที่หรือเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ผู้ป่วยที่มีอาการหนักมากกว่าเท่านั้นจึงมีโอกาสดำเนินการรักษากลับเป็นผู้ป่วยใน ส่วนผู้ป่วยที่มีอาการหนักปานกลางจะให้รอสังเกตอาการอยู่ที่ห้องพักของแผนกฉุกเฉิน หรือผู้ที่อาการไม่หนักมากจะได้รับยากลับไปรับประทานที่บ้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแพทย์ผู้รักษา บุคลากรพยาบาลแผนกผู้ป่วยในจึงต้องรับภาระดูแลผู้ป่วยที่อาการหนักมาก หรือเป็นผู้ป่วยที่โรงพยาบาลในส่วนภูมิภาคไม่สามารถให้การรักษาต่อได้

นอกจากนั้นพยาบาลภายในหอผู้ป่วยที่ต้องดูแลผู้ป่วยอาการหนักมักจะมีการเสนอเรื่องขอย้ายเตียงย้ายแผนกเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนพยาบาลที่เสนอเรื่องขอย้าย และจำนวนที่ได้ย้ายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526-2532

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ขอย้าย (คน)	จำนวนผู้ได้ย้าย (คน)
2526	87	22
2527	62	21
2528	72	28
2529	84	12
2530	132	24
2531	152	30
2532	169	47

*ที่มา แผนกวางแผนและพัฒนาบริการพยาบาล สำนักงานกลางสภากาชาดไทย

จากตารางแสดงจำนวนผู้ที่ขอย้าย มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นอีกในปีต่อ ๆ ไป และจำนวนผู้ที่สามารถย้ายได้นั้นมีเพียงจำนวนน้อย แผนหรือตึกที่มีพยาบาลขอย้ายมากส่วนใหญ่จะเป็นแผนกที่ต้องดูแลผู้ป่วยอาการหนัก เช่น ไอซียู อายุรกรรม ศัลยกรรม เป็นต้น เมื่อมีพยาบาลย้ายออกไปจึงจำเป็นต้องรับพยาบาลสำเร็จใหม่หรือพยาบาลที่ผ่านการปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี ซึ่งด้วยประสบการณ์ที่ว่าพยาบาลเก่ามาทดแทน พยาบาลประจำการของหอผู้ป่วยในจึงต้องมีภาระหน้าที่ทั้งในการดูแลผู้ป่วยอาการหนัก และฝึกสอนงานให้กับพยาบาลใหม่ควบคู่กันไป เมื่อประสบกับภาวะเช่นนี้เป็นเวลานานก็จะเกิดความเหนื่อยล้า และความเครียด นอกจากนั้นพยาบาลยังถูกคาดหวังจากสังคมให้เป็นผู้เสียสละ อดทน ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส อีกทั้งมีงานให้รับผิดชอบมากแต่ไม่มีอำนาจจริงจัง ความก้าวหน้าในวิชาชีพมีจำกัด และโอกาสในการศึกษาต่อมีน้อย (ถวิล รักชลธี, 2521) ปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลผลักดันให้พยาบาลลาออก และเปลี่ยนอาชีพในที่สุด

งานพยาบาลจัดเป็นวิชาชีพ ถ้าหากสมาชิกของวิชาชีพไม่มีความรักานวิชาชีพ ก็เป็นการยากที่จะดำรงสภาพความเป็นวิชาชีพไว้ได้ การยึดเหนี่ยวสมาชิกให้อยู่ในวิชาชีพตลอดไป จึงเป็นปัญหาที่สำคัญ เพราะจากการศึกษาเท่าที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า พยาบาลขาดความพึงพอใจในงานวิชาชีพ จนต้องเปลี่ยนงานและลาออกไป ภาวะดังกล่าวทำให้มีการศึกษาถึงสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่การที่พยาบาลไม่ได้ทำงานตามประสบการณ์การศึกษาซึ่งคาดหวังไว้ว่าจะได้ทำงานที่มีความหมาย ทำทนายความสามารถ นอกจากนี้ได้แก่การที่พยาบาลไม่สามารถให้การพยาบาลที่ดีแก่ผู้ป่วยตามที่ตั้งใจไว้ หรือวิตกกังวลเกี่ยวกับคุณภาพของการพยาบาล ต้องรับผิดชอบหน้าที่อื่นซึ่งไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของพยาบาล (นิภา คัดประเสริฐ, 2526) ประกอบกับในปัจจุบันนี้การศึกษาของพยาบาลอยู่ในระดับปริญญาตรี ทำให้พยาบาลมีโอกาสศึกษาต่อในสาขาอื่นในขั้นสูงต่อไปได้ การเปลี่ยนสายอาชีพใหม่จึงทำได้ง่ายกว่าในอดีต

การลาออกจากงานของพยาบาลหรืออายุการทำงานสั้น ถือว่าเป็นปัญหาเรื้อรังที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน สันนิบาตการพยาบาลแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The National League for Nursing ย่อว่า NLN) ได้รายงานไว้ในปี ค.ศ.1979 ว่า มีพยาบาลเพียง 69.7% เท่านั้นที่ยังคงทำงานอยู่ภายหลังจากการศึกษามาแล้ว 10 ปี (Munn, 1980) เมื่อมีการลาออกจากงานของพยาบาลมาก ทำให้โรงพยาบาลต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการผลิตพยาบาลใหม่ขึ้นมาทดแทน ในต่างประเทศต้องเสียมากกว่า 3,000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ (Seybolt, 1986) สำหรับประเทศไทยต้องเสียค่าใช้จ่ายร่วมแสนบาทในการผลิตพยาบาลหนึ่งคน นั้นหมายถึงจำนวนเงินที่

ต้องสูญเสียมากขึ้น ถ้าจะต้องผลิตพยาบาลเพิ่มในทุก ๆ ปี อีกทั้งผู้ป่วยอาจได้รับการดูแลที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Wolf, 1981)

การแก้ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเพิ่มปริมาณการผลิตพยาบาลใหม่เท่านั้น เพราะนั่นไม่ใช่การแก้ที่ต้นเหตุ ผู้บริหารที่ดีจึงไม่ควรมองข้ามความสำคัญของกำลังคน ซึ่งควรบริหารงานหรือหาวิธีที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่พยาบาลจะปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ พยาบาลจะต้องมีความพึงพอใจในงาน และรักที่จะปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทั้งนี้เขาจะต้องมองเห็นความสำเร็จในงาน ได้รับการยอมรับ มีโอกาสรับผิดชอบงานเต็มความสามารถ และมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดความต้องการที่จะทำงาน โดยมาจากแรงจูงใจภายใน Nahm (1940, quoted in Pfaff, 1987) สํารวจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ 175 คน ในเมืองนิวยอร์ก ชิคาโก และ เซนต์พอล โดยให้ระดับของความพึงพอใจในงาน ผลการสำรวจพบว่า พยาบาล 60% มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง 20% มีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ อีก 20% ตัดสินใจไม่ได้ นอกจากนั้น พยาบาลที่มีความรู้สึกพึงพอใจ คิดว่างานของพยาบาลเป็นงานที่น่าชื่นชม ยกย่อง ผู้บริหารมีความยุติธรรม ไม่คาดหวังต่อผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป และผลงานได้รับการตัดสินอย่างมีมาตรฐาน ผลการศึกษาของ Longest (1974) ก็พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล ได้แก่ความต้องการการประสบผลสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ลักษณะงานของพยาบาล การได้รับการยกย่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการรายงานในนิตยสาร อาร์ เอ็น ในปี 1980 ซึ่งทำการสำรวจความต้องการของพยาบาล 1,051 คน และพบว่าพยาบาลต้องการความรู้สึกประสบผลสำเร็จ ติดตามด้วยความรู้สึกว่าได้ช่วยเหลือผู้อื่น การมีโอกาสใช้ทักษะปฏิบัติงานไหวพริบ โอกาสศึกษาต่อ ความเป็นมิตรกับผู้ร่วมงาน และรายได้ถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับสุดท้าย (Pfaff, 1987)

จะเห็นได้ว่า การประกอบวิชาชีพการพยาบาลให้ประสบความสำเร็จ และอยู่ในวิชาชีพเป็นเวลานานนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจจากภายในซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพยาบาลมีความเข้าใจในคุณลักษณะของวิชาชีพอย่างแท้จริง แรงจูงใจภายนอก เช่น นโยบายของหน่วยงาน เงินเดือน ความมั่นคงทาง เศรษฐกิจ ระบบบริหาร ย่อมจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานพยาบาลได้น้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานพยาบาลต้องอยู่กับความทุกข์ทรมาน เสียสละ อดทนเป็นอย่างมาก หากผู้ปฏิบัติขาดความมั่นคงทางใจก็จะเกิดความท้อแท้เหนื่อยหน่ายได้ง่าย และโยกย้าย ลาออก จนถึงเปลี่ยนอาชีพในที่สุด (พาริตา อิบราฮิม, 2523)

เนื่องจากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นหน่วยงานที่สังกัดสภาวิชาชีพไทย ซึ่งเป็นสภาการกุศล อาสาสมัครที่ พยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์จึงมีความแตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น ๆ เพราะไม่ช้ข้าราชการ และต้องปฏิบัติตามข้อระเบียบคณะกรรมการเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพไทย ทั้งในเรื่องเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการอื่น ๆ ตามที่สภาวิชาชีพไทยบัญญัติไว้ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานพยาบาล และทำให้อัตราการสูญเสียสมาชิกของวิชาชีพภายในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ก่อนที่จะทำการศึกษานี้ขึ้นต่อไป ควรศึกษาความเป็นมาของวิชาชีพการพยาบาลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในลักษณะของวิชาชีพการพยาบาลได้ดีขึ้น

พยาบาลกับวิชาชีพการพยาบาล

คำว่า "พยาบาล" มีรากศัพท์มาจากภาษาสันสกฤต ซึ่งแปลความหมายได้ว่า "ผู้ดูแลอย่างยอดเยี่ยม" บทบาทหลักจึงอยู่ที่การให้การดูแล และการดูแลนี้เองที่ถือเป็นหัวใจสำคัญ และเป็นแก่นความรู้ของวิชาชีพการพยาบาล นักวิชาการศึกษาพยาบาลได้ให้ความหมายของคำว่า พยาบาล หรือ Nurse หมายถึง (อมรา มลิลลา, 2527)

- N คือ ความหมั่นจดระเบียบเรียบร้อย (Neatness)
- U คือ ความมีประโยชน์ (Usefulness)
- R คือ ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- S คือ ความเสียสละ (Sacrifice)
- E คือ การรู้จักปลุกปลอบให้กำลังใจ (Encouragement)

จากความหมายนี้จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ได้รวบรวมคุณสมบัติของพยาบาลที่ดี หรือที่พึงปรารถนาของผู้ป่วยไว้อย่างครอบคลุม งานพยาบาลจึงเป็นงานที่ต้องการผู้มีความเสียสละ รับผิดชอบ ระเบียบเรียบร้อยหมั่นจด เพื่อปลุกปลอบให้กำลังใจ และเกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย

ความหมายดังกล่าวข้างต้น เน้นที่การดูแลผู้ป่วยและคุณสมบัติของพยาบาลที่ดี แต่ไม่ได้มีการเน้นที่การใช้ความรู้หรือต้องการผู้ที่มีการศึกษาเลย ทำให้พยาบาลเป็นวิชาชีพไม่ได้เพราะว่าปราศจากการศึกษา สภาการพยาบาลนานาชาติ (ICN) จึงมีการประชุม และกำหนดความหมายของพยาบาลไว้ในเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ.2518 ว่า (รัตนา ทองสวัสดิ์, 2531)

พยาบาล คือ "บุคคลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการพยาบาลพื้นฐาน มีคุณวุฒิและสิทธิ ตามกฎหมายที่จะประกอบโรคศิลป์ สาขาการพยาบาลในประเทศของตน หลักสูตรการพยาบาลพื้นฐาน หมายถึงการเรียนการสอนที่จะทำให้มีความรู้อย่างกว้างขวาง ให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ และให้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถเฉพาะทางได้"

การที่พยาบาลจะยกระดับให้เป็นวิชาชีพ ต้องใช้ระยะเวลาที่นานกว่าวิชาชีพอื่น ๆ อาจจะเป็นเพราะผู้ที่อยู่นาชีพเป็นผู้หญิง ซึ่งต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ชายตั้งแต่เด็กดำบรรพ์ ต้นกำเนิดของการพยาบาล มาจากผู้หญิงที่เป็นมารดาให้การดูแลบุตร หรือผู้เจ็บป่วยที่อยู่ในบ้าน เพราะถือว่าหน้าที่นี้เหมาะสมกับความเป็นเพศหญิงที่จะต้องให้การดูแลผู้อื่น ในยุคที่ยังไม่ปรากฏหลักฐานบันทึกหน้าที่ของพยาบาลไว้ เพราะในยุคนั้นเห็นว่า บุคคลผู้ให้การดูแลช่วยเหลือนั้นไม่มีความสำคัญนอกจากนั้นยังเป็นงานของผู้หญิง และมีลักษณะที่ไม่เด่นชัดว่าจะ เป็นงานของพยาบาล ในยุคก่อนคริสตกาล การพยาบาลเริ่มก่อตัวขึ้นโดยมีฐานะ เท่ากับมารดา และผู้ให้การอภิบาล การศึกษาไม่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติการพยาบาล การถ่ายทอดความรู้ใช้ระบบครอบครัวโดยการบอกเล่า แบบปากต่อปาก และการสังเกตการกระทำ (Joos, Nelson and Lyness, 1985) ในสมัยคริสตกาลเริ่มมีองค์กรของพยาบาล ผู้ที่ทำหน้าที่นี้เป็นผู้เสียสละ ให้บริการโดยไม่คิดมูลค่า แต่ทำด้วยความเมตตา ทำให้การพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับศาสนา ในยุคต่อ ๆ มาพยาบาลเข้าไปผูกพันกับการทหาร เนื่องจากต้องดูแลผู้เจ็บป่วยในยามสงคราม ต้องอยู่ร่วมกับทหารจึงต้องใช้ระบบการปกครองเช่นเดียวกับทหาร และเริ่มมีการพัฒนาให้เป็นวิชาชีพในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อวิทยาการสมัยใหม่มีความก้าวหน้า วิชาชีพการพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับลักษณะงานในหน้าที่บางประการต้องพึ่งพิงหรือปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ ซึ่งมีการพัฒนามาช้านาน ทุกยุคทุกสมัย และรวดเร็ว ทำให้วิชาชีพการพยาบาลต้องมีการปรับปรุงมากกว่าหลายเท่า โดยเริ่มจากการยกระดับให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นข้อจำกัดหนึ่งของความเป็นวิชาชีพ

สำหรับความหมายของการพยาบาล ฟลอเรนซ์ ไนติงเกล ผู้นำบุกเบิกทางการพยาบาลคนแรก กล่าวว่า "การพยาบาลเป็นศิลปศาสตร์อย่างหนึ่งที่แสดงถึงความเอื้อเฟื้อ และเสียสละ ดังนั้น การเตรียมบุคคลให้เป็นพยาบาลจึงเป็นงานที่ยาก เปรียบได้กับการเตรียมจิตรกร ผู้สามารถ

วาดภาพบนผืนผ้าใบ หรือนักประติมากรผู้แกะสลักหินอ่อน การพยาบาลเป็นกิจกรรมที่กระทำให้แก่ผู้มีชีวิต อันเสมือนวิหารแห่งวิญญาณของพระเจ้า และเป็นศิลปะศาสตร์ที่ละเอียดอ่อนที่สุด" (รัตนาทองสวัสดิ์, 2528) ความคิดนี้เป็นพื้นฐานของค่านิยมอันสมัยต่อ ๆ มา จนเกิดค่านิยมต่าง ๆ มากมาย เช่น การพยาบาล คือ "ศิลปะของการช่วยเหลือคนให้อยู่ในสภาพดีขึ้น" (Ingles, 1959 quoted in Kelly, 1975) หรือการพยาบาล คือ "การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการเจ็บป่วย การดูแลผู้ป่วย และการบริการฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้บุคคลกลับไปทำหน้าที่เดิมได้สมบูรณ์มากที่สุด" (Kelly, 1975) คณะกรรมการสมาคมพยาบาลอเมริกัน ได้ให้ความหมายที่สมบูรณ์ไว้ว่า การพยาบาล หมายถึง "การกระทำในการสังเกต ดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนและนิเทศ แก่ผู้ได้รับบาดเจ็บ มีความพิการหรือบุคคลปกติ เพื่อคงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี และป้องกันการเจ็บป่วยที่จะเกิดขึ้นต่อไปแก่ตนเองและผู้อื่น กิจกรรมดังกล่าวต้องการการตัดสินใจ และใช้ทักษะเป็นพิเศษ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ และหลักการในศาสตร์สาขาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ทั่วไป วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ สังคมศาสตร์ จิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์ และอื่น ๆ"

นอกจากความหมายของ พยาบาลและการพยาบาลแล้ว วิชาชีพการพยาบาลเป็นอีกคำหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นมาไม่นานนัก และเป็นผลมาจากการพัฒนาในงานพยาบาลกลายเป็นวิชาชีพ วิชาชีพการพยาบาล (Nursing Profession) ตามความหมายในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ.2528 หมายถึง "วิชาชีพที่กระทำการช่วยเหลือดูแลผู้ป่วย เพื่อบรรเทาอาการของโรค และการลุกลามของโรค การประเมินสุขภาพ การส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพอนามัย และการป้องกันโรค รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์ และการกระทำตามคำสั่ง ในการรักษาโรคของแพทย์ทั้งนี้โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปะการพยาบาล" (ถวัลย์ อาสนะเสน, 2532) วิชาชีพการพยาบาลมีความเป็นวิชาชีพที่สังคมให้การยอมรับ เพราะมีลักษณะเข้าตามหลักเกณฑ์ของความ เป็นวิชาชีพดังนี้ (สมบัติ พันธคง, 2528)

1. ต้องมีการศึกษาเป็นระบบระเบียบในระดับอุดมศึกษา ในระยะเวลาอันเพียงพอที่จะสร้างหรือเตรียมสมาชิกของวิชาชีพให้ออกไปประกอบอาชีพได้ โดยมีความรู้ทางทฤษฎี ทักษะ และการปฏิบัติ
2. ต้องมีความรู้เฉพาะด้าน และต้องพัฒนาความรู้ทั้งตัวความรู้ที่เป็นทฤษฎี และการปฏิบัติวิชาชีพตลอดเวลา รวมทั้งการสร้าง และเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้จากการวิจัย

3. มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานของตนเอง โดยมีเหตุผล มีการตัดสินใจเป็นของตนเอง มีทักษะและวิธีการเฉพาะในการกระทำกิจกรรมของวิชาชีพ ตลอดจนมีความรับผิดชอบอย่างสูง
4. วิชาชีพต้องเป็นบริการที่จำเป็นต่อสังคม สังคมจะขาดบริการเช่นนั้นไม่ได้ บริการของวิชาชีพต้องสนองความต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับจากสังคม และเป็นบริการเพื่อสวัสดิการของสังคม
5. วิชาชีพมีการรับผลตอบแทนเพื่อการดำรงชีวิตของสมาชิกโดยเหมาะสม มีชั่วโมงเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
6. วิชาชีพต้องมีจรรยาต่อวิชาชีพ (Professional Ethics) เพื่อเป็นหลักปฏิบัติและเครื่องยึดเหนี่ยวของสมาชิก
7. วิชาชีพต้องมีสมาคมวิชาชีพ (Professional Association) เพื่อเป็นศูนย์กลางเผยแพร่วิชาการ พัฒนาความรู้ของสมาชิก ควบคุมมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานของสมาชิก

วิชาชีพการพยาบาลในปัจจุบัน จึงมีลักษณะที่ผู้อยู่ในวิชาชีพมีการศึกษาอยู่ในระดับ อุดมศึกษา เพื่อให้มีความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและทักษะการปฏิบัติงาน รู้จักการตัดสินใจ มีอิสระในการทำหน้าที่ของตนเอง และวิชาชีพการพยาบาล เป็นวิชาชีพที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อสังคม อันจะขาดเสียมิได้ อีกทั้งผู้อยู่ในวิชาชีพยังต้องมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ดังที่ องค์กรของวิชาชีพ ได้แก่ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ซึ่งประกาศใช้เมื่อ 26 ต.ค.2528 กำหนดไว้ดังนี้ (แผนภาพแผนและพัฒนาระบบการพยาบาล, 2533)

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อประชาชน

1. ประกอบวิชาชีพด้วยความมีสติ ตระหนักในคุณค่า และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
2. ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนา และสถานภาพของบุคคล
3. ละเว้นการปฏิบัติที่มีอคติและการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
4. พึงเก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไว้เป็นความลับ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้นั้น หรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

5. พึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ในการวินิจฉัย และการแก้ไขปัญหาสุขภาพอนามัยอย่างเหมาะสม แก่สภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน
6. พึ่งป้องกันภัยอันตรายอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อสังคมและประเทศชาติ

1. พึ่งประกอบกิจแห่งวิชาชีพให้สอดคล้องกับนโยบาย อันยังประโยชน์แก่สาธารณชน
2. พึ่งรับผิดชอบร่วมกับประชาชนในการริเริ่ม สนับสนุนกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสันติสุข และยกระดับคุณภาพชีวิต
3. พึ่งอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ
4. พึ่งประกอบวิชาชีพโดยมุ่งส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ศาสนา และสถาบันกษัตริย์

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อวิชาชีพ

1. พึ่งตระหนักและถือปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามหลักการแห่งวิชาชีพการพยาบาล
2. พัฒนาความรู้และวิธีปฏิบัติให้ได้มาตรฐานแห่งวิชาชีพ
3. พึ่งศรัทธาสนับสนุน และให้ความร่วมมือในกิจกรรมแห่งวิชาชีพ
4. พึ่งสร้างและธำรงไว้ซึ่งสิทธิอันชอบธรรมในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล
5. พึ่งเผยแพร่ชื่อเสียง และคุณค่าแห่งวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับแก่สังคม

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพอื่น

1. ให้ความเกียรติ เคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมวิชาชีพและผู้อื่น
2. เห็นคุณค่า และยกย่องผู้มีความรู้ ความสามารถในศาสตร์สาขาต่าง ๆ
3. พึ่งรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพ
4. ยอมรับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และชักนำให้ประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร
5. พึ่งอำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติภารกิจอันชอบธรรม
6. ละเว้นการส่งเสริมหรือปกป้องผู้ประพฤตินิด เพื่อผลประโยชน์แห่งตนหรือผู้กระทำการนั้น ๆ

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลตนเอง

1. ประพฤติตนและประกอบกิจแห่งวิชาชีพ โดยถูกต้องตามกฎหมาย
2. ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
3. ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในด้านการประกอบกิจแห่งวิชาชีพและส่วนตัว
4. ใฝ่รู้ พัฒนาแนวคิดให้กว้างและยอมรับการเปลี่ยนแปลง
5. ประกอบกิจแห่งวิชาชีพด้วยความเต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถ
6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีสติ รอบรู้ เชื่อมั่น และมีวิจรรณญาณอันรอบคอบ

ข้อจำกัดต่าง ๆ มากมายที่ทำงานพยาบาลกลายมาเป็นวิชาชีพการพยาบาล ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลถูกคาดหวังจากสังคมเป็นอย่างมาก พยาบาลถูกคาดหวังให้เป็นผู้ดูแลผู้ป่วย ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ที่อยู่ในความทุกข์ทรมาน นอกจากตัวผู้ป่วยเองแล้วต้องรวมถึงครอบครัว หรือชุมชน บุคคลเหล่านี้เมื่อร่างกายเจ็บป่วยก็ยังคงต้องการการดูแลด้านจิตใจควบคู่กันไป พยาบาลจึงต้องให้ความอบอุ่นทางใจ เป็นที่ปรึกษา ให้ความเข้าใจ ดูแลผู้ป่วยด้วยความสุภาพ อ่อนโยน คุณลักษณะของพยาบาลดังกล่าวนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการต้องการให้พยาบาลมีและนำมาตัดสินคุณภาพของพยาบาลที่เขาได้พบเห็น ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็ถือว่าขาดคุณภาพไม่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพจึงส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ต่อวิชาชีพ ต่อสถานบริการสุขภาพ และต่อผู้ปฏิบัติการพยาบาลเอง แต่การปฏิบัติงานให้มีคุณภาพไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปริมาณของบุคลากรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ เช่น ความพร้อมของวัสดุครุภัณฑ์ระบบการดำเนินงาน และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวของพยาบาล จะเป็นไปตามอุดมคติของวิชาชีพการพยาบาล นั้นเป็นสิ่งที่ยากยิ่ง ดังที่ ฟลอเรนซ์ ไนติง เกล ได้กล่าวแล้วว่า การเตรียมบุคคลให้เป็นพยาบาลเป็นสิ่งที่ยาก ลักษณะบางอย่างไม่สามารถสร้างได้ภายในเวลาอันจำกัด บุคคลที่จะก้าวมาเป็นพยาบาลที่ดี ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีทั้งความรู้ คุณธรรม เจตคติต่อวิชาชีพในทางที่ดี และใจรักในวิชาชีพการพยาบาลอย่างแท้จริงนับตั้งแต่เริ่มเข้ามาศึกษาในวิชาชีพนี้ เพราะแม้แต่ผู้มีใจรักเป็นพื้นฐาน เคยมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ถือว่าเป็นงานในอุดมคติ แต่เมื่อมาสัมผัสด้านการปฏิบัติ จึงพบว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ กลับต้องทำงานที่ไม่เต็มใจ และมีเวลาที่จะให้ความสนใจผู้ป่วยน้อยกว่าที่ต้องการ (Kramer, 1974, quoted in Kelly, 1975) จากการศึกษาของ

พิมพ์พรรณ ภาณุณมิตร (2525) พบว่าผู้ที่กำลังศึกษาวิชาชีพการพยาบาล มีความเชื่อว่าวิชาชีพนี้เป็นงานที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ต้องมีความเสียสละ อดทน ใช้ความตั้งใจจริง และเป็นอาชีพที่หางานง่าย รายได้ดี เมื่อสำเร็จการศึกษา บางคนอาจมีความคิดเห็นต่อวิชาชีพเปลี่ยนไป เพราะได้ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง อีกทั้งยังมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานมากพอที่จะลบล้างเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ดังเช่น ศศิมา เรือนทิพย์ (2519) และทิพวัลย์ ธัมสิโร (2523) รายงานไว้ว่า ความคิดเห็นของพยาบาลที่มีต่อวิชาชีพ คือต้องเสียสละ เป็นงานหนักแต่เงินเดือนน้อย มีความเจริญก้าวหน้าช้ามาก และมีฐานะทางวิชาชีพที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจมีสาเหตุจาก

1. ระบบการศึกษาที่สอนให้มีลักษณะยอมจำนน
2. ระบบงานอาวุโสที่ทำให้พยาบาลไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
3. ระบบค่านิยมต่าง ๆ ในสังคมโดยที่ยกย่องผู้ชายมากกว่าผู้หญิง
4. การทำงานของพยาบาลถูกจำกัดโดยกฎหมายที่แพทย์เป็นผู้สร้าง

เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลในทิศทางบวก จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดจริจกานวิชาชีพ จนเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลอย่างสมบูรณ์แบบ เพราะถ้าผู้เป็นสมาชิกของวิชาชีพมีความเข้าใจในคุณลักษณะของวิชาชีพอย่างแท้จริง ก็จะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ดังเช่น วิภา แดงเจริญ (2529) เสนอไว้ในรายงานวิจัยว่า แม้ว่าบุคคลจะมีความรู้ในวิชาชีพของตนเป็นอย่างดี แต่ถ้าไม่มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน ก็ย่อมจะทำหน้าที่ได้ไม่ดีเท่ากับคนที่มีความสามารถเท่ากัน แต่มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเจตคติ

เจตคติ เป็นมโนทัศน์ที่มีความโดดเด่นและสำคัญมากในหมู่นักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกัน (Allport, 1968) และถือว่าเจตคติเป็นหนึ่งในหลายภาวะสันนิษฐานทางจิตวิทยาที่ใช้อธิบายความคงเส้นคงวา และความผันแปรของพฤติกรรม ภายใต้สถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (Shaw and Costanzo, 1982)

Allport (1968) ผู้ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่ทำให้ความสนใจศึกษามโนทัศน์ของเจตคติและให้คำนิยามของเจตคติไว้ว่า "เจตคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตใจหรือทางประสาทของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นโดยผ่านประสบการณ์ มีทิศทางในการตอบสนองต่อเป้าหมาย และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง" จากคำนิยามนี้ทำให้เกิดแนวคิดดังนี้ (Oskamp, 1977)

1. ความพร้อมที่จะตอบสนอง (readiness for response) เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสิ่งที่เตรียมการไว้เพื่อแสดงพฤติกรรม และโน้มน้าวให้มีการตอบสนองต่อที่หมายของเจตคติในทิศทางที่เฉพาะเจาะจง
2. ที่หมายของเจตคติ (Attitude object) เจตคติต้องมีที่หมาย ซึ่งมีความหมายรวมถึง สิ่งของ บุคคล สถานที่ แนวความคิด หรือสถานการณ์ ซึ่งจะอยู่ในรูปของ เอกพจน์ หรือ พหูพจน์
3. เจตคติ เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับ (motivating force) ซึ่งหมายถึงเจตคติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม นำไปสู่รูปแบบของพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง
4. ธรรมชาติของเจตคติมีความคงทนในเชิงสัมพัทธ์ (relative enduring)
5. เจตคติต้องมีการประเมิน (evaluative) โดยทั่วไปเจตคติเป็นสิ่งที่กำหนดการตอบสนองในทิศทางของความชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อที่หมาย

นักจิตวิทยาสังคม ให้คำจำกัดความของเจตคติทั้งในเชิงมโนทัศน์ และทฤษฎี โดยส่วนใหญ่เห็นพ้องกันและอธิบายว่า (Fishbein and Ajzen, 1975)

"เจตคติ คือ การจูงใจโน้มน้าวให้ตอบสนองต่อที่หมายของเจตคติ ในลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบอย่างคงเส้นคงวา โดยผ่านการเรียนรู้" จากคำนิยามนี้สรุปเป็นลักษณะสำคัญของเจตคติ ได้แก่ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมจะมีความคงเส้นคงวาในการแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งที่เป็นที่หมาย นั่นคือ ถ้าชอบจะแสดงพฤติกรรมในทิศทางบวก ถ้าไม่ชอบจะแสดงพฤติกรรมในทิศทางลบ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เลือกใช้ทฤษฎีการวัดเจตคติต่อที่หมายของพิชไบน์ (Fishbein, 1967) ซึ่งพิชไบน์ และไอเซน ให้คำนิยามเจตคติว่า "เป็นความมากน้อยของความรู้สึกในทิศทางบวกหรือลบ ที่บุคคลมีต่อที่หมายหนึ่ง ๆ (Fishbein and Ajzen, 1975: 216)

ธรรมชาติของเจตคติ จึงเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งเป็นที่หมายของเจตคติโดยเกิดจากการเรียนรู้ มีการแปรเปลี่ยนได้ และมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การตอบสนองต่อเป้าหมายอย่างเปิดเผย ลักษณะสำคัญที่ทำให้เจตคติแตกต่างจากมโนทัศน์อื่น ๆ ได้แก่ มิติของการประเมินหรือความรู้สึก และบุคคลจะมีเจตคติต่อทุก ๆ สิ่ง ซึ่งอาจมีทิศทางเป็น บวก ลบ หรือเป็นกลางขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของบุคคลนั้น ดังนั้นเจตคติของบุคคลเปรียบเสมือน จุดยืนบนความต่อเนื่องของสองขั้ว (Bipolar continuum) โดยมีขั้วหนึ่งเป็นบวก อีกขั้วหนึ่งเป็นลบ และมีศูนย์เป็นจุดกลาง ความต่อเนื่องของสองขั้วนี้มีทั้งคุณสมบัติของทิศทางและความเข้ม จากเหล่านี้เองที่เป็นพื้นฐานในการสร้างมาตรวัดเจตคติของพิชไบน์ และ ไอเซน (ธีระพร อารรรณ, 2533)

พิชไบน์สร้างทฤษฎีเจตคติโดยอ้างอิงจากทฤษฎีการเรียนรู้เป็นพื้นฐาน เช่นเดียวกับที่ดู๊ป (Leonard Doob) ให้นิยามเจตคติว่าเป็นการตอบสนองแบบแฝงต่อที่หมายหรือสิ่งเร้า โดยเกิดจากการเรียนรู้ นอกจากนั้น เจตคติมีความเกี่ยวข้องกับการเสริมแรง ตามที่ ล็อต และ ล็อต (Lott and Lott, 1968, quoted in Fishbein and Ajzen, 1975) เน้นว่า เงื่อนไข ผลกรรมเป็นพื้นฐานของการสร้างเจตคติ นั่นคือบุคคลซึ่งได้รับประสบการณ์การได้รับรางวัล หรือการเสริมแรงจากพฤติกรรมใด เขาจะตอบสนองต่อรางวัลนั้น โดยอาจเป็นการตอบสนองทั้งที่สามารถสังเกตได้ หรือที่ไม่สามารถสังเกตได้ การตอบสนองที่สังเกตไม่ได้ก็คือเจตคตินั่นเอง

สำหรับพิชไบน์ และ ไอเซน เขาเสนอรูปแบบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่การตอบสนองโดยการประเมินรวมกันเข้าทั้งหมดเป็นเจตคติต่อที่หมาย นั่นคือ ที่หมายเปรียบเสมือนสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองในรูปต่าง ๆ เช่น คุณสมบัติ ลักษณะนิสัย หรือคุณภาพของที่หมาย เขาจึงตั้งข้อสมมติว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ได้รับการเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการวางเงื่อนไข
2. ความหนักแน่นของความสัมพันธ์ ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งของการวางเงื่อนไข
3. การตอบสนองที่แตกต่างกันต่อที่หมายจะเป็นส่วนประกอบในการจัดลำดับชั้น ซึ่งอยู่ในรูปของความเป็นไปได้ที่สิ่งเร้า (ที่หมาย) จะกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองนั้น ๆ นั่นคือความหนักแน่นของความสัมพันธ์ระหว่างที่หมายซึ่งเป็นสิ่งเร้ากับการตอบสนอง
4. การประเมินจึงมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองและถูกวางเงื่อนไขต่อที่หมาย ความสัมพันธ์นี้เป็นสัดส่วนโดยตรงกับความหนักแน่นของความสัมพันธ์ระหว่างที่หมาย (สิ่งเร้า) กับการตอบสนองในแต่ละขั้นที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อความหนักแน่นของความสัมพันธ์ระหว่างที่หมายกับ

การตอบสนองต่ำลง ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตอบสนองซึ่งจะเป็นตัวกำหนดเจตคติต่อที่หมาย ก็จะลดต่ำลงด้วย

5. เจตคติจึงเกิดจากผลของการรวมตัวกันระหว่างการประเมินที่ถูกรางเงื่อนไซต่อที่หมาย

สิ่งที่กำหนดเจตคติ

ในการศึกษาเจตคติตามแนวทฤษฎีของพิชไบน์และไอเซน มีตัวแปรสำคัญ ได้แก่ ความเชื่อซึ่งมีบทบาทในการวัดเจตคติตามแนวทฤษฎีนี้

ความเชื่อ (Belief) เปรียบเทียบได้กับองค์ประกอบทางปัญญา (cognitive) เช่นเดียวกับ ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น ในขณะที่เจตคติหมายถึงการประเมินที่หมายออกมาในรูปของความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ แต่ความเชื่อเป็นตัวแทนของข้อมูลของที่หมาย พิชไบน์ และไอเซน ให้คำจำกัดความของความเชื่อไว้ว่า คือ "ความเป็นไปได้โดยอัตนัยที่ที่หมายมีความสัมพันธ์กับลักษณะต่าง ๆ" หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความเชื่อเป็นพันธะหว่างสิ่งเร้า (ที่หมาย) กับการตอบสนอง (ลักษณะต่าง ๆ)

ในชีวิตของบุคคลทั่ว ๆ ไป ย่อมผ่านประสบการณ์มากมายหลายแบบ แต่ละคนจึงเกิดความเชื่อเกี่ยวกับวัตถุ หรือสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย ความเชื่อเหล่านี้อาจเป็นผลลัพธ์จากการที่เขาสังเกตได้โดยตรง หรือเกิดจากกระบวนการอนุมาน ทั้งนี้การเกิดความเชื่อย่อมผ่านกระบวนการเรียนรู้ ความเชื่อบางอย่างอาจมีความคงทนข้ามเวลา บางอย่างอาจถูกลืม และความเชื่อใหม่ ๆ จะเกิดขึ้นแทนที่ได้ เจตคติของบุคคลจึงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงความเชื่อใหม่ นอกจากนั้นเจตคติของบุคคลยังกำหนดได้จากความเชื่อเด่นชัดที่มีต่อที่หมาย

พิชไบน์และไอเซน แบ่งความเชื่อออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความเชื่อเชิงบรรยาย (Descriptive Belief) บุคคลสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงสิ่งสองสิ่งจากการสังเกตโดยตรง นั่นคือ บุคคลรับรู้สิ่งที่เป็นที่หมายกับลักษณะบางอย่าง เช่น ไม้จะมีลักษณะกลม ดอกไม้ในแจกันสีแดง เป็นต้น

2. ความเชื่อจากการอนุมาน (Inferential Belief) บุคคลไม่ได้รับประสบการณ์โดยตรงจากที่หมาย แต่เขาสร้างความเชื่อภายใต้ความสัมพันธ์ที่สังเกตได้โดยตรง ตัวอย่างเช่น การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจนำไปสู่การสร้างความเชื่อเกี่ยวกับลักษณะที่สังเกตไม่ได้ เช่น คนที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมีความซื่อสัตย์ เป็นคนฉลาด มีไหวพริบ

3. ความเชื่อที่ได้จากข่าวสารข้อมูล (Informational Belief) เป็นความเชื่อที่เกิดจากบุคคลได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับที่หมายจากแหล่งภายนอก เช่นหนังสือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ความเชื่อจึงเกิดจากการที่ยอมรับข้อมูลนั้น ๆ มาเก็บไว้

เนื่องจากคนมีความเชื่อเกี่ยวกับที่หมายหนึ่ง จำนวนมากมาย แต่มีความเชื่อจำนวนหนึ่งเท่านั้นที่ส่งผลการกำหนดเจตคติต่อที่หมายนั้น ซึ่งเรียกว่าเป็นความเชื่อเด่นชัด

ความเชื่อเด่นชัด (Salient Belief) เป็นความเชื่อที่เกิดขึ้นในลำดับแรก ๆ โดยทั่วไปความเชื่อ 5-9 ข้อความแรก จะเป็นความเชื่อเด่นชัดต่อที่หมายในขณะนั้น และเจตคติของบุคคลจะถูกกำหนดจากความเชื่อเด่นชัดนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับช่วงของความโล่งใจ ความเข้าใจ และกระบวนการของข่าวสาร เสนอว่า บุคคลสามารถที่จะโล่งใจกับข่าวสารเพียง 5-9 ข้อความในขณะหนึ่งเท่านั้น (Miller, 1956; Woodworth and Schlosberg, 1954; Mandler, 1967, quoted in Fishbein and Ajzen, 1975) นอกจากนั้นความเชื่อเด่นชัด ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้หนักแน่น อ่อนลง หรือถูกแทนที่ด้วยความเชื่อใหม่ได้

ในการค้นหาความเชื่อเด่นชัด สามารถทำได้โดยให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 30 คนขึ้นไปเสนอความเชื่อต่อที่หมาย ในรูปของคุณภาพ ลักษณะต่าง ๆ ของที่หมาย โดยให้ตอบอย่างอิสระ จำนวนของความเชื่อเด่นชัดในแต่ละคนอาจมีไม่เท่ากัน สำหรับในกลุ่มประชากรแล้ว จะกำหนดให้ความเชื่อที่มีความถี่สูงสุด (modal salient beliefs) และรองลงมาตามลำดับเป็นความเชื่อที่เด่นชัดของกลุ่มประชากร

เกณฑ์การตัดสินความเชื่อที่จะใช้ เป็นความเชื่อเด่นชัด (Ajzen and Fishbein, 1980)

1. เลือกความเชื่อที่มีความถี่สูงสุด 10-12 ความเชื่อ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ได้จากรายบุคคลในกลุ่มตัวอย่าง หรือ
2. เลือกข้อความเชื่อซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10-12% ตอบมาให้ หรือ
3. เลือกข้อความเชื่อที่มีความถี่สูงสุดจนถึงความเชื่อที่รวมความถี่สะสมได้ 75% ของจำนวนความถี่ทั้งหมดที่ได้รับคำตอบมาจากกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้การคัดเลือกความเชื่อเด่นชัด จะไม่มีการแยกแยะระหว่างความเชื่อที่มีความหมายทางดีหรือไม่ดี จำนวนความเชื่อที่จะคัดเลือกขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยเช่น ที่หมาย จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ และระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้รับความเชื่อที่ต้องการ จึงนำมาสร้างแบบสอบถามซึ่งมีพื้นฐานบนความเชื่อเด่นชัดของแต่ละบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องประเมินความเชื่อแต่ละข้อ และบอกว่าจะมีความน่าจะเป็นโดยอัตนัยที่ที่หมายของเจตคติจะนำไปสู่แต่ละความเชื่อนั้น การประเมินจะใช้มาตรห้าคู่ เพราะบางคนอาจจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับความเชื่อในแบบสอบถาม

จะเห็นได้ว่า ชุดของความเชื่อเด่นชัดที่ได้รับจากเกณฑ์ดังกล่าวข้อใดข้อหนึ่งข้างต้นนั้นมีมาตรฐานสำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ความเชื่อเด่นชัดที่มีความถี่สูง ๆ นี้ จะเป็นตัวแทนของความเชื่อเด่นชัดที่เกิดจากแต่ละบุคคล และเป็นความเชื่อที่กำหนดเจตคติสำหรับสมาชิกส่วนใหญ่ของประชากร เพราะจากการตรวจสอบโดยทั่วไปพบว่า ภายในชุดของความเชื่อที่มีความถี่สูงสุด มีความเชื่อหลายความเชื่อที่เป็นความเชื่อเด่นชัดของแต่ละบุคคล ในการวัดความหนักแน่นและประเมินความเชื่อ นอกจากจะทำนายเจตคติของแต่ละบุคคลแล้ว ยังทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดเจตคติอีกด้วย

ความหนักแน่นของความเชื่อ (Belief Strength) คือความมากน้อยของความสัมพันธ์ระหว่างที่หมายกับลักษณะต่าง ๆ ตำแหน่งของความเชื่อเด่นชัดในลำดับชั้นที่จัดไว้จะมีความสัมพันธ์กับความหนักแน่นของความเชื่อ ส่วนความหนักแน่นของความเชื่อที่ไม่เด่นชัดจะไม่สัมพันธ์กับตำแหน่งในลำดับชั้น นั่นหมายความว่า การวัดความหนักแน่นของความเชื่อ จะเป็นตัวบ่งชี้ความเด่นชัดของความเชื่อได้

จากการกล่าวถึงรายละเอียดของความเชื่อ ทำให้เห็นว่าความเชื่อต่อที่หมายนั้นมีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อที่หมาย ซึ่งพิชโบนและไอเซนไดคกล่าวถึงความเกี่ยวข้องระหว่างความเชื่อกับเจตคติต่อที่หมาย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของทฤษฎีนี้ ดังต่อไปนี้

1. บุคคลมีความเชื่อต่อที่หมายหนึ่ง ๆ จำนวนมากมาย นั่นคือเชื่อว่าที่หมายมีความสัมพันธ์กับลักษณะต่าง ๆ เช่น ที่หมายอื่น คุณสมบัติอื่น ๆ (b_i)
2. ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับที่หมายนี้ จะมีการประเมินร่วมอยู่ด้วย นั่นคือ เจตคติต่อลักษณะนั้น ๆ (e_i)
3. จากหลักการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อที่สัมพันธ์กับที่หมายโดยมีการประเมินอยู่ด้วย กับที่หมายของเจตคติ ($b_i e_i$)
4. ความเชื่อที่สัมพันธ์กับที่หมายโดยมีการประเมินอยู่ด้วยจะรวมตัวกัน ($\sum b_i e_i$)
5. ในโอกาสหน้า ที่หมายของเจตคติจะกระตุ้นให้บุคคลรวบรวมความเชื่อที่สัมพันธ์กับที่หมายโดยมีการประเมินร่วมอยู่ด้วย นั่นคือ การแสดงเจตคติโดยรวมทั้งหมด

จากหลักการของทฤษฎีนี้ เจตคติของบุคคลต่อที่หมายจึงขึ้นอยู่กับความเชื่อของ เขามีต่อที่หมาย และการประเมินที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อเหล่านั้น โดยเขียนออกมาในรูปของสมการพีชคณิต ดังนี้

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

โดย A_o คือ เจตคติต่อที่หมาย o

b_i คือ ความเชื่อ i ที่มีต่อที่หมาย o นั่นคือความเป็นไปได้โดยอัตนัยที่ o เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับลักษณะ i

e_i คือ การประเมินลักษณะ i

n คือ จำนวนของความเชื่อ

การวัดเจตคติตามแนวทฤษฎีของพิชไบน์และไอเซน

หลังจากที่ได้ชุดของความเชื่อเด่นชัดแล้ว จากวิธีการดังกล่าวข้างต้น ก็จะสามารถวัดเจตคติของบุคคล โดยวัดจากความหนักแน่นของความเชื่อ และการประเมินความเชื่อต่อที่หมาย

ขั้นที่ 1 การวัดความหนักแน่นของความเชื่อของบุคคล ว่าที่หมายของเจตคติมีความสัมพันธ์กับมโนทัศน์ หรือลักษณะ หรือที่หมายอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด โดยวัดออกมาในมิติของความเป็นไปได้ - เป็นไปไม่ได้ แบ่งออกเป็น 7 ค่ามาตรฐาน เช่น

จิตวิทยา ช่วยแก้ปัญหาสังคมได้

เป็นไปได้ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ เป็นไปไม่ได้

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ชัดเจน น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

ขั้นที่ 2 การประเมินความเชื่อต่อที่หมาย ออกมาในลักษณะคุณศัพท์ของมาตรฐาน 7 คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน แบ่งออกเป็น 7 ค่ามาตรฐาน เช่น

การช่วยแก้ปัญหาสังคมเป็นสิ่งที่

ดี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ เลว
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช้ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

หลังจากนั้นจึงนำมาตรวจการประเมินลักษณะต่าง ๆ ของที่หมาย และความหนักแน่น
 ของความเชื่อมาคำนวณหาค่าตามสมการ

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

ตารางที่ 5 แสดงเจตคติต่อวิชาจิตวิทยาของนางสาว ก. โดยคำนวณจากความหนักแน่นของ
 ความเชื่อและการประเมินความเชื่อ

วิชาจิตวิทยา	ความหนักแน่น ของความเชื่อ	การประเมิน ความเชื่อ	ผลรวม
1. ไม่ใช้วิทยาศาสตร์ที่แท้จริง	-2	-1	2
2. ช่วยแก้ปัญหาสังคมได้	2	+1	2
3. ไม่น่าสนใจ	-3	-2	6
4. สามารถนำไปควบคุมจิตใจคนได้	2	-2	-4
5. เป็นที่รู้จักกันดีในหมู่นักศึกษา	2	1	2
6. มีความเกี่ยวข้องกับบุญมาก	-3	3	-9
7. ช่วยทำให้เข้าใจตนเอง	2	2	4
		รวม	3

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า นางสาว ก. มีเจตคติต่อวิชาจิตวิทยาในทิศทางบวก

ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีการวัดเจตคติต่อที่หมายของพิชไบน์ ได้แก่

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524) ทำการวิจัยเรื่อง "การเปรียบเทียบระดับและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อวิชาชีพครู และความตั้งใจประกอบวิชาชีพครู ระหว่างนิสิตครุศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ที่มีภูมิหลังต่างกัน" โดยทำการศึกษาต่อกับกลุ่มนิสิตครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2522 จำนวน 293 คน ซึ่งใช้ทฤษฎีการวัดเจตคติของพิชไบน์ ในการวัดเจตคติต่อวิชาชีพครู และผลการวิจัยพบว่า นิสิตใหม่คณะครุศาสตร์มีเจตคติต่อวิชาชีพครูในทางบวกและลดลงหลังจากศึกษามาแล้ว 1 และ 2 ภาคเรียน อย่างมีนัยสำคัญ

ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นตัวแปรที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมให้ความสนใจทำการศึกษากันมากเพราะเชื่อกันว่า เมื่อคนงานมีความพึงพอใจในงานมาก ผลผลิตของงานและองค์การ จะเพิ่มมากขึ้นด้วยทำให้องค์การได้รับผลกำไร นอกจากนั้นยังเชื่อว่า ระดับของความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออก การโยกย้าย เปลี่ยนแผนก การขาดงาน การลางาน ถ้าองค์การใดมีบุคลากรกระทำพฤติกรรมเหล่านี้เป็นจำนวนมาก ก็จะมีผลเสียต่อผลผลิตของงาน และทำให้องค์การต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายและ เวลาในการฝึกหัดคนใหม่ขึ้นมาทดแทน

ความพึงพอใจในงาน ตามความหมายทั่วไป หมายถึง ความรู้สึก หรือสภาวะของอารมณ์ ที่มีทิศทางบวก ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากงาน (Locke, 1976) นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานกับเจตคติต่องาน เป็นคำที่มักใช้แทนกันอยู่เสมอและเป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ซึ่งหมายถึงทิศทางของความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่องานที่เขารับผิดชอบในปัจจุบัน ทิศทางของความรู้สึก หรือเจตคติในทางบวก จะหมายถึงความพึงพอใจในงาน และทิศทางของความรู้สึกหรือเจตคติในทางลบ หมายถึง ความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในงานพยาบาล ตามแนวทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom, 1964) โดยที่ วรูม ประยุกต์ทฤษฎีนี้มาจากทฤษฎีการเป็นเครื่องมือ (Instrumentality Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจาก ทฤษฎีการเรียนรู้ ผู้ใดริเริ่มก่อตั้งไม่ปรากฏ ทราบแต่ว่า เลวิน (Lewin, 1935) และ ทอลแมน (Tolman, 1932) เคยศึกษาโดยเน้นที่การเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมกับผลที่ติดตามการกระทำ พฤติกรรม (Mitchell and Biglan, 1971) ทฤษฎีการเป็นเครื่องมือ มีสมมติฐานว่า

"พฤติกรรมของบุคคลจะถูกกำหนดโดย ความคาดหวังของบุคคลว่าพฤติกรรมจะนำไปสู่ ผลภายหลังต่าง ๆ และการประเมินผลภายหลัง เหล่านั้น"

ทฤษฎีนี้จึงประสบความสำเร็จมาก เมื่อนำมาใช้ทำนายพฤติกรรมและทำความเข้าใจ การตัดสินใจที่จะเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากความจริงที่ว่า บุคคลตัดสินใจเลือกสิ่งใด สิ่งหนึ่ง จากความเชื่อของเขาที่มีต่อสิ่งนั้นว่าจะทำให้เขาได้รับสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือ ประโยชน์ต่อตัวเขามากที่สุด

วรูม ประยุกต์ทฤษฎีนี้มาใช้ในวงการจิตวิทยาอุตสาหกรรม โดยใช้ในการทำนายการตัดสินใจ เลือกอาชีพ ความพึงพอใจในงาน และการทำงานให้มีประสิทธิภาพ วรูม จึงแบ่งทฤษฎีนี้ออก เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. รูปแบบความดึงดูด (Valence Model) ใช้ในการทำนายความดึงดูดของสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งวรูมนำมาใช้ทำนาย ความพึงพอใจในงาน และการเลือกอาชีพ
2. รูปแบบผลของการทำงาน (Performance Model) ใช้ในการทำนายพฤติกรรม การทำงานของแต่ละบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเลือกใช้รูปแบบที่ 1 เพื่อทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาล จึงขอเสนอรายละเอียดของทฤษฎีในรูปแบบของความดึงดูด ดังนี้

รูปแบบความดึงดูด (Valence Model) มีข้อเสนอว่า "ความดึงดูดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นที่หมายของบุคคลจะขึ้นอยู่กับผลรวมทั้งหมดของ ความดึงดูดจากผลภายหลังของสิ่งที่เป็นที่ หมาย คูณกับ การมีสภาพเป็นเครื่องมือของที่หมายซึ่งจะนำไปสู่การได้รับผลภายหลังนั้น ๆ" เขียน ออกมาในรูปสัญลักษณ์ทางพีชคณิต ได้ดังนี้

$$V_j = f \sum_{k=1}^n (v_k I_{jk})$$

ซึ่ง V_j คือ ความดึงดูดของที่หมาย j

I_{jk} คือ การรับรู้ถึงสภาพการเป็นเครื่องมือของที่หมาย j ซึ่งจะนำไปสู่ผลภายหลัง k

v_k คือ ความดึงดูดของผลภายหลัง k ซึ่งเกิดจากที่หมาย j

จากแนวคิดของรูปแบบนี้ นำมาใช้ทำนายความพึงพอใจในงาน งานเปรียบได้กับที่หมาย
หนึ่ง ดังนั้น

- Vj คือ ความดึงดูดของงาน หรือความพึงพอใจที่คาดหวังจากงาน
Ijk คือ การรับรู้ถึงสภาพการเป็นเครื่องมือของของงานในการนำไปสู่
ผลภายหลังอื่น ๆ
Vk คือ ความดึงดูดของผลภายหลัง ซึ่งเกิดจากงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน จึงเป็นผลมาจากการที่งานมีสภาพเป็นเครื่องมือให้
ผู้ทำงานได้รับผลภายหลัง กับ ความดึงดูดของผลภายหลังเหล่านั้น

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่สำคัญ ในรูปแบบความดึงดูดมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความดึงดูด (Valence) ใช้อักษรย่อ V
2. การมีสภาพเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) ใช้อักษรย่อ I

มโนทัศน์ของความดึงดูด (The Concept of Valence) (Vroom, 1964)

โดยทั่วไปเมื่อบุคคลต้องทำการตัดสินใจเลือก เขาจะต้องประเมินความรู้สึกของตนเอง
ที่มีต่อสิ่งที่ให้เลือกนั้น ความรู้สึกอาจเป็น ชอบ ไม่ชอบ หรือไม่มีความรู้สึกใด ๆ ต่อสิ่งที่ให้เลือก
นั้นเลย การชอบสิ่งใดมากกว่ากันขึ้นอยู่กับ ความมากน้อยของความต้องการของบุคคล หรือความ
ดึงดูดของสิ่งเหล่านั้น

คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับ ความชอบ เช่น เลวิน (1938) ทอลแมน (1959) ใช้
คำว่าคุณค่าที่คาดหวัง (Valence) แอทกินสัน (Atkinson) ใช้คำว่า ความจูงใจ
(Incentive) พีค (Peak) ใช้คำว่า เจตคติ (Attitude) แต่ทั้งหมดนี้มีความหมายเท่ากับ
ทิศทางของความรู้สึกที่มีต่อที่หมาย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้คำว่า "ความดึงดูด" (Valence) ใน
ความหมายของทิศทางของความรู้สึกที่มีต่อที่หมายใด ๆ

เมื่อบุคคลตัดสินใจเลือกสิ่งใด ย่อมหมายถึง สิ่งนั้นมีความดึงดูดมากกว่าสิ่งอื่น และมี
คุณค่าที่คาดหวังในทิศทางบวกสำหรับเขา ที่หมายหรือสิ่งใดที่บุคคลไม่เลือก หรือต้องการหลีกเลี่ยง
มากกว่าเข้าใกล้ สิ่งนั้นย่อมไม่เป็นที่ดึงดูดหรือมีคุณค่าที่คาดหวังเป็นลบสำหรับเขา ความดึงดูดของ
สิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงมีความหมายในเชิงมโนทัศน์ ว่าเป็นความมากน้อยของความรู้สึกซึ่งอาจมีทิศทางบวก

หรือลบต่อสิ่งนั้น ซึ่งคล้ายกับที่เลวินชี้ หมายถึง ความพึงพอใจที่คาดหวังจากที่หมาย (anticipated satisfaction) ซึ่งแตกต่างจาก ความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการได้รับสิ่งที่เป็นที่หมาย (Mitchell, 1974)

ความต้องการหรือไม่ต้องการสิ่งใดของบุคคล ไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่แท้จริงของสิ่งนั้น แต่ขึ้นอยู่กับระดับของความพึงพอใจที่คาดหวังว่าจะได้รับจากสิ่งอื่น ๆ ที่เกิดตามมาเป็นผลภายหลังของสิ่งนั้น ๆ เช่นบุคคลต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่ม เพราะเขามีความเชื่อว่าจะช่วยให้เขาเป็นที่รู้จักหรือได้รับการยอมรับจากสังคม กรณีนี้การเป็นที่รู้จักหรือได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นผลภายหลังที่เกิดตามมาจากการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม

ค่าของความดึงดูด

ความดึงดูด มีค่าเป็นบวก เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต้องการที่จะได้รับ มากกว่าที่จะไม่ได้รับ หรือสิ่งที่เป็นที่หมายนั้นมีความดึงดูด

ความดึงดูดมีค่าเป็นศูนย์ เมื่อบุคคลไม่มีความรู้สึกใด ๆ ต่อการที่จะได้รับหรือไม่ได้รับ สิ่งที่เป็นที่หมาย หรือที่หมายนั้นไม่มีผลต่อความรู้สึกใด ๆ

ความดึงดูดมีค่าเป็นลบ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต้องการหลีกเลี่ยงมากกว่าการจะได้รับ สิ่งที่เป็นที่หมาย หรือที่หมายนั้นไม่เป็นที่ดึงดูด

มโนทัศน์ของการมีสภาพเป็นเครื่องมือ (The Concept of Instrumentality)

องค์ประกอบนี้ หมายถึง ความเชื่อในความเป็นไปได้ ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่เป็นที่หมายกับผลอื่น ๆ ที่เกิดตามมา เมื่อนำมาทำนายความพึงพอใจในงาน I จึงเป็นผลสะท้อนของความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชุดของผลอื่น ๆ ที่เกิดตามมาจากงานนั้น ๆ เช่น รายได้ การได้รับสิ่งตอบแทนอื่น ๆ เป็นต้น

ที่หมายใด ๆ จะมีความดึงดูดเป็นบวก ก็ต่อเมื่อบุคคลเชื่อว่าที่หมายนั้นมีสภาพของการเป็นเครื่องมือสูง ซึ่งจะทำให้เกิดผลภายหลังที่มีความดึงดูดเป็นบวกต่อเขาด้วย

ค่าของการมีสภาพเป็นเครื่องมือ

การมีสภาพเป็นเครื่องมือ มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 ในมโนทัศน์ถือว่าเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างที่หมายกับผลภายหลังซึ่งเกิดจากที่หมาย

การมีสภาพเป็นเครื่องมือ มีค่าเป็นบวก 1 หมายถึง ความเชื่อว่างานจะนำไปสู่ผลอื่น ๆ อย่างแน่นอน

การมีสภาพเป็นเครื่องมือ มีค่าเป็น 0 หมายถึง ความเชื่อว่างานไม่มีความสัมพันธ์กับผลอื่น ๆ นั้นเลย

การมีสภาพเป็นเครื่องมือ มีค่าเป็นลบ 1 หมายถึง ความเชื่อว่างานจะไม่ทำให้เกิดผลอื่น ๆ อย่างแน่นอน

การวัดค่าของ I ตามแนวทฤษฎีความคาดหวัง จึงมีค่าทั้งในทิศทางบวกและลบ ในการวิจัยครั้งนี้ วัดค่าของ I ออกมานมิตของ เป็นไปได้-เป็นไปไม่ได้ ซึ่งสื่อความหมายถึงการเชื่อมโยงระหว่างงานกับสิ่งที่จะเกิดเป็นผลตามมา และเป็นการแสดงออกถึงความเชื่อของผู้ตอบอีกด้วย

การวัดความพึงพอใจในงาน ตามรูปแบบความตึงเครียด

ขั้นตอนในการสร้างมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ตามรูปแบบความตึงเครียดในทฤษฎีความคาดหวังของ รูม นี้ มีขั้นตอนในการสร้างเช่นเดียวกับ การสร้างมาตรวัดเจตคติของพิชไบน์และไอเซน ซึ่งประกอบด้วย

1. การกระตุ้นความเชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องาน ซึ่งเขาได้รับผิดชอบในปัจจุบันว่าทำให้เกิดผลอะไรบ้าง ทั้งในด้านที่ตรงกับความต้องการ และไม่ต้องการ
2. นำคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาสร้างมาตรวัด โดยปฏิบัติเช่นเดียวกันกับการสร้างมาตรวัดเจตคติของพิชไบน์และไอเซน
3. หลังจากที่ได้ความเชื่อในผลของงานแล้ว จึงนำมาสร้างมาตรวัดความตึงเครียดของผลจากงาน และการทำงานมีสภาพของการเป็นเครื่องมือให้เกิดผลนั้น ๆ

ตัวอย่าง ขั้นที่ 1

การวัดตัวแปรการมีสภาพเป็นเครื่องมือ เพื่อหาว่างานมีความสัมพันธ์กับผลภายหลังนั้น มากน้อยเพียงใด โดยวัดออกมานมิตของ ความเป็นไปได้-เป็นไปไม่ได้ แบ่งค่ามาตรออกเป็น 7 ช่วง เช่น

งานของฉัน ทำให้มีรายได้ดี

เป็นไปดี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ช้ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

ขั้นที่ 2 การวัดตัวแปรความพึงพอใจ เพื่อหาว่า ผลที่เกิดจากงานนั้นมีความพึงพอใจเป็น
 มาก หรือเป็นลบ หรือเป็นกลางสำหรับบุคคล โดยวัดออกมาในมิติของ เป็นที่พึงปรารถนา-ไม่เป็น
 ที่พึงปรารถนา เช่น

การมีรายได้ดีสำหรับฉันเป็นสิ่งที่

พึงปรารถนา _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่พึงปรารถนา
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ช้ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

เพื่อความเข้าใจรูปแบบของความพึงพอใจ จึงแสดงแผนภาพดังนี้



n

$$\text{ความพึงพอใจในงาน} = \sum_{j=1}^n I_j V_j$$

ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบของความพึงพอใจของงาน

*ที่มา McCormick and Ilgen, 1985, p.312.

ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม รูปแบบที่ 1 ในการวัดหรือทำนาย ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ Pukalos และ Schmitt (1983) ซึ่งใช้ทฤษฎีนี้ในการทำนาย ความพึงพอใจในงานของลูกจ้างใหม่ ก่อนเริ่มทำงานจำนวน 341 คน โดยวัดความเชื่อของการที่ งานจะทำให้เกิดผลภายหลัง (I) 3 ด้าน ได้แก่ เรื่องรายได้กับสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงานและความก้าวหน้า และวัดความดึงดูดของผลเหล่านี้ (V) หลังจากวัดครั้งแรก 9 เดือน และ 20 เดือน จึงวัดความพึงพอใจในงานด้วยมาตร MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแปร I และผลรวมของ IV (ΣIV) เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานหลังจากเริ่มงาน 20 เดือน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในงานกับการเข้าออกงาน

การเข้าออกงาน เป็นพฤติกรรมในงาน ซึ่งไม่พึงประสงค์จะทำให้เกิดขึ้นในอัตราสูง เพราะนั่นหมายถึง การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คัดเลือกบุคคลใหม่เข้ามาแทนที่ เมื่อมีคนใหม่เข้ามาทำงานมากผลผลิตของงานจะมีคุณภาพด้อยลง เนื่องจากคนงานใหม่จะทำงานได้ช้ากว่า เพราะต้องเริ่มเรียนรู้งาน และยังขาดประสบการณ์

จากการศึกษาส่วนใหญ่มักพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการเข้าออกงาน ในทางลบ ถ้าบุคคลมีระดับความพึงพอใจในงานสูงจะมีอัตราการเข้าออกหรือเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำกว่า แต่ความสัมพันธ์นี้อาจจะไม่หนักแน่นมากนัก เพราะเชื่อว่า มีปัจจัยอื่นที่เป็นผลกระทบต่อการเข้าออกงาน เช่น สภาพภูมิอากาศของสถานที่ทำงาน ความสะดวก ในการเดินทาง อายุ ประสบการณ์ ตำแหน่ง ประสิทธิภาพของผลงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ สามารถส่งผลร่วมกันต่อการเข้าออกงานได้ Baron (1986) ให้ข้อเสนอว่า การตัดสินใจที่จะ ลาออก หรือเปลี่ยนงาน แท้จริงแล้วเป็นผลของกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะหางานใหม่ และความดึงดูดของงานใหม่ นอกจากนั้นข้อเสนอของ Vroom (1964) ช่วยสนับสนุนว่า ในกรณีที่บุคคลมีทางเลือกงานใหม่ที่เขาคิดว่าดีกว่างานในปัจจุบันมีแนวโน้มว่า เขาจะลาออกจากงานมากขึ้น แต่ถ้าบุคคลมีโอกาสในการเลือกตำแหน่งจะไม่มี ความพึงพอใจในงาน เขาก็จะยังคงทำงานเดิมต่อไป ซึ่งส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในหน้าที่การงาน จนเกิดพฤติกรรม การขาดงาน ลางาน การมาทำงานสาย หรือทำงานโดยไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังส่งผลถึง ด้านจิตใจ ทำให้เกิดความคับข้องใจ ความเครียด ความขัดแย้งในตนเอง ดังนั้น เพื่อที่จะลด แรงกดดันเหล่านี้ บุคคลจึงพยายามที่จะหาทางออกให้ได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต

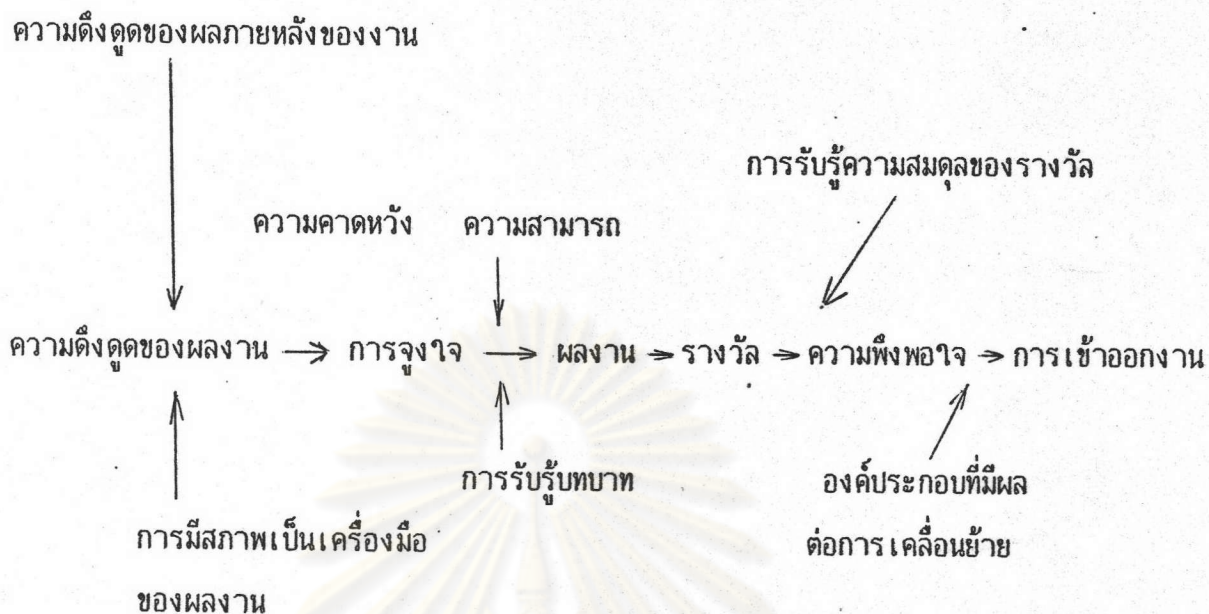
ผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการเข้าออกงาน ได้แก่ Motowidlo (1983) เขาทำการศึกษาเรื่อง การทำนายการเข้าออกงานจากความพึงพอใจในเงินเดือน และความคาดหวังในเงินเดือน โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานชาย 89 คน ผลการศึกษาพบว่าคะแนนความพึงพอใจในงานซึ่งวัดโดยมาตรวัด MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคิดที่จะทำงานอยู่ต่อไปซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.24 ($p < .05$) และความพึงพอใจในเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับการทำงานอยู่ต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.23 ($p < .05$) นั่นคือถ้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเงินเดือน และในงานโดยรวมทั้งหมด เขาจะไม่ลาออกจากการทำอยู่ปัจจุบัน

การศึกษาที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานกับการเข้าออกงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่อที่ลาออกจากการทำก็เนื่องมาจากความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับแรก (Wandelt, 1980; White, 1980; Neumann, 1973, quoted in wolf, 1981) และสาเหตุที่มีการเข้าออกงานสูงมีความเกี่ยวข้องกับ (Wolf, 1981)

1. ผู้ปฏิบัติงานเอง มีความคาดหวังในผลงานสูง
2. สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบที่มีมากเกินไป
3. ผู้มีเทศงาน และการประสานงาน
4. ระบบการบริหารงาน

เมื่อมีความไม่พึงพอใจในสิ่งเหล่านี้ก็จะลาออกจากการทำเพื่อแสวงหางานใหม่ เนื่องจาก อาชีพพยาบาลมีโอกาสที่จะเลือกหางานใหม่ได้ง่าย และมักพบว่าผู้ที่เริ่มทำงาน 6 เดือนแรก จะเป็นกลุ่มที่มีอัตราการลาออกจากการทำสูง (McClosky, 1974)

Seybolt, Pavett และ Wallker (1978) ศึกษาแบบการเข้าออกงานของพยาบาล ซึ่งอธิบายด้วย รูปแบบความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Model) ซึ่งทำนายการเข้าออกงาน โดยตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ (แสดงในภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 แสดงตัวแปรทำนายการเข้าออกงาน ตามรูปแบบการคาดหวังของวรูม

ถ้าบุคคลรู้ว่าตนมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเชื่อว่าผลงานจะนำไปสู่การได้รับรางวัลที่เหมาะสมกับผลงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อการเข้าออกงาน โดยมีองค์ประกอบที่มีผลต่อการเคลื่อนย้าย เช่น อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุงาน ส่งผลร่วมต่อการเข้าออกงาน บุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า อายุต่ำกว่า และอายุงานน้อยกว่า จึงมีแนวโน้มที่จะย้ายที่ทำงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า อายุมากกว่า และอายุงานมากกว่า ผลภายหลังของงานในการศึกษาคั้งนี้มี 12 ข้อ ได้แก่

1. เงินเดือน
2. การส่งเสริม
3. โอกาสใช้ความสามารถอย่างเต็มที่
4. ความรู้สึกว่ามีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้บ่วย
5. โอกาสที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
6. ความมั่นคงในงาน
7. โอกาสที่จะตัดสินใจได้อย่างอิสระ
8. มีตารางเวลาการทำงานที่แน่นอน
9. มีอิสระ และได้รับการยอมรับจากผู้อื่นที่ต่งงาน

10. ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน
11. ปราศจากความเครียดและความกดดัน
12. ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

ความคาดหวัง คือ การรับรู้ถึงการเชื่อมโยงระหว่างความพยายามกับผลงานที่มีประสิทธิภาพ

การมีสภาพเป็นเครื่องมือ คือความเชื่อว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้ได้รับรางวัล หรือผลภายหลังตามที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของทุก ๆ ตัวแปรระหว่างผู้ที่ออกจากงานไปแล้ว และผู้ที่ยังทำงานอยู่ ด้วยสถิติทดสอบที่ ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของผู้ที่ออกไปแล้วต่ำกว่าผู้ที่ยังทำงานอยู่ใน 4 ประเด็น ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด ($p < .05$)
 - 1.2 ความพึงพอใจในหน้าที่งาน ($p < .01$)
 - 1.3 ความพึงพอใจในโอกาสที่จะใช้ความสามารถ ($p < .05$)
 - 1.4 ความพึงพอใจในการปราศจากความเครียดและความกดดัน ($p < .01$)
2. ผู้ที่ออกไปแล้วกับผู้ที่ยังทำงานอยู่ ไม่มีความแตกต่างกันในด้านการศึกษา และสถานภาพสมรส แต่มีความแตกต่างกันในด้าน อายุ และอายุงาน โดยผู้ที่ออกไปแล้ว มีอายุ และอายุงานสั้นกว่าผู้ที่ยังทำงานอยู่ ($p < .01$)
3. ผู้ที่ทำงานให้คะแนนความสามารถของผู้ที่ออกไปแล้ว ต่ำกว่าผู้ที่ยังทำงานอยู่ ($p < .05$)
4. ผู้ที่ออกจากงานไปแล้ว มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้มประสิทธิภาพต่ำกว่าผู้ที่ยังทำงานอยู่ ($p < .005$)
5. ทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันในเรื่องของความดึงดูดของผลงาน โดยกลุ่มที่ออกจากงานไปแล้ว ให้ค่าของความดึงดูดของผลงานต่ำกว่าผู้ที่ยังทำงานอยู่ แต่ความดึงดูดของผลภายหลังของงานไม่แตกต่างกัน
6. การมีสภาพเป็นเครื่องมือ นั้น พบว่า ผู้ที่ออกจากงานไปแล้วรับรู้ถึงการเชื่อมโยงระหว่างผลงานที่มีประสิทธิภาพกับการได้รับผลภายหลังของงานหรือรางวัล ต่ำกว่า ผู้ที่ยังทำงานอยู่ ซึ่งมีความแตกต่างกัน ในประเด็นต่อไปนี้

- | | | |
|-----|-------------------------------------|----------------|
| 6.1 | โอกาสที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ | ($p < .01$) |
| 6.2 | อิสระและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น | ($p < .001$) |
| 6.3 | โอกาสที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ | ($p < .001$) |
| 6.4 | โอกาสที่จะตัดสินใจได้อย่างอิสระ | ($p < .01$) |
| 6.5 | การได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ | ($p < .05$) |
| 6.6 | ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน | ($p < .05$) |
| 6.7 | เงินเดือน | ($p < .05$) |

จะเห็นว่า ใน 4 ประเด็นแรก มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการก้าวหน้า และการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ สร้างผลงาน สำหรับผู้ที่ออกไปแล้วมีความเชื่อว่า ผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ช่วยให้ได้รับสิ่งเหล่านี้ ทั้ง 7 ประเด็น

ในการศึกษาตัวแปร ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้งหมด (overall job satisfaction) และ กลุ่มที่ศึกษาความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ของงาน (job dimension satisfaction) การศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้งหมด มีประโยชน์ในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน เช่น การเข้าออกงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน ส่วนการศึกษาคความพึงพอใจในงานโดยแบ่งออกเป็นมิติต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน การบังคับบัญชา จะเป็นประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่เฉพาะเจาะจง เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในงานให้ดีขึ้น จากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่านิยามศึกษาในรูปแบบ การแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็นมิติต่าง ๆ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ควรจะแบ่งออกเป็นกี่มิติ และมิติใดบ้างจึงจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานมากที่สุด

การแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ด้านของวรูม มีความใกล้เคียงกับมาตรวัดความพึงพอใจในงาน JDI (Job Description Index) ของ Smith และคณะ ซึ่งสร้างขึ้นในปี ค.ศ.1975 และแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้านอย่างเด่นชัด ได้แก่ 1. ลักษณะงาน 2. รายได้ 3. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง 4. การบังคับบัญชา 5. ผู้ร่วมงาน

วรูมนำข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตร JDI ว่าเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นด้วยขั้นตอนหลายขั้นตอน จนถือว่าเป็นเครื่องมือที่คุณภาพสูง ง่ายต่อการนำไปใช้ ทั้งในเชิงวิจัยและเชิงปฏิบัติการ (Vroom, 1964) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำมาตร JDI มาใช้วัดความพึงพอใจในงานของพยาบาล เปรียบเทียบกับมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสร้างตามแนวทฤษฎีความคาดหวังของวรูมเองอีกด้วย

จากการศึกษาของ วรูม พบว่า มิติหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 6 ด้านได้แก่

1. การนี้เทศงาน (Supervision)
2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (Work Group)
3. ลักษณะงาน (Job Content)
4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary or Wages)
5. โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional Opportunities)
6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of Work)

1. การนี้เทศงาน (Supervision)

จากการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่พบว่า การบังคับบัญชา หรือการนี้เทศงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อเจตคติต่องานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น จากการศึกษานี้ของ Putnam (1930, quoted in Vroom, 1964) ได้อภิปรายผลของการศึกษา ฮาร์นทอร์น ซึ่งศึกษากับคนงานบริษัทเวสเทิร์น อีเลคทริค พบว่า การบังคับบัญชาหรือการนี้เทศงาน เป็นตัวกำหนดเจตคติต่องาน และประสิทธิภาพของงานที่สำคัญที่สุด มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ Herzberg, Mausner, Peterson และ Capwell (1957, quoted in Vroom, 1964) ได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา 15 ครั้ง ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน และผลการศึกษาพบว่า การนี้เทศงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน การจัดการ สภาพแวดล้อมของงาน โอกาสก้าวหน้า และค่าจ้าง และสำหรับการนี้เทศงานนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับที่ 4

ในการอภิปรายถึงผลของการนี้เทศงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน จำเป็นที่จะต้องจำแนกความแตกต่างของการนี้เทศงาน ซึ่งจากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาไว้พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันคือ บุคลิกภาพของผู้นี้เทศงาน และพฤติกรรมการทำงาน หรือการบริหารงานของผู้นี้เทศงาน บุคลิกภาพนั้นเป็นสิ่งที่มองเห็นได้จากพฤติกรรม โดยเฉพาะความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบ ความชอบชม วางอำนาจ เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมในการทำงานสามารถสังเกตและรับรู้ได้จากการบอกเล่าของผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อ พฤติกรรมนั้นสามารถรับรู้ได้โดยผู้ใต้บังคับบัญชา โดยปกติพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในสภาพการณ์

การทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน และมีเหตุผลที่จะสนับสนุนว่า พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชานั้นเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีกว่าบุคลิกภาพ (Vroom, 1964) และสิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ก็คือ ผู้มีผลงาน หรือผู้บังคับบัญชา จะเป็นเครื่องมือในการ นำผู้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจได้อย่างไร

2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (Work Group)

การมีผู้ร่วมงานที่เป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ สกล วรรณพงษ์ (2525) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานของครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน และพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เป็นอันดับที่ 2 ซึ่งใกล้เคียงกับที่ Savery (1989) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล และพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นได้รับการจัดเป็นอันดับ ที่ 4 จาก 12 อันดับ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล และสุกัญญา แสงมุกข์ (2529) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน กับความพึงพอใจในงาน พบว่าเป็นไปในทิศทางบวก และการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และตำแหน่ง สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 46.25

กลุ่มผู้ร่วมงาน เปรียบได้กับ การสนับสนุนทางสังคมของบุคคล และการมีปฏิสัมพันธ์ในระหว่างการทำงาน ก็คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม กลุ่มนี้จะเป็นที่ดึงดูดก็ต่อเมื่อ การเป็นสมาชิกกลุ่มนั้น นำไปสู่การได้รับผลตอบแทนที่มีความดึงดูดทางบวกเช่นกัน การมีโอกาสร่วมสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จะทำให้กลุ่มมีความดึงดูดมาก และถ้าบุคคลมีโอกาสร่วมสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงานมาก เขาก็จะมีความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย

นอกจากนั้น ถ้าสมาชิกของกลุ่มมีเจตคติที่คล้ายคลึงกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย แต่ถ้าหากสมาชิกของกลุ่มมีความขัดแย้งกันในวัตถุประสงค์ หรือมีสัมพันธภาพที่ไม่ดี หรือไม่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานได้

3. ลักษณะงาน (Job Content)

การที่บุคคลจะ เลือกลงงานหรืออาชีพของตน ขึ้นอยู่กับการที่เขามีความสนใจส่วนบุคคล ต่องานของ เขาอยู่ในระดับใด และ เขาจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานหรือรายละเอียดใน หน้าที่ของงานนั้น รวมทั้งผลที่จะ ได้รับจากงานซึ่งตรงกับความต้องการของ เขามากที่สุด ส่วนที่เป็น ลักษณะสำคัญของงาน ก็คือ งานนั้นต้องทำให้เกิดความก้าวหน้า ทำให้ประสบความสำเร็จ ได้รับ การยกย่อง มีโอกาสรับผิดชอบงานและตัวของงานเอง งานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ ควรจะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ มีความหลากหลาย ใช้ความรับผิดชอบสูง มีอิสระที่จะตัดสินใจ มีการประเมินผลงาน ให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นการทำทลายทางจิตใจ (mental challenge) (Locke, 1984) จากการศึกษาของ เบล่งศรี อิงคินันท์ (2525) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน งานมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า ความต้องการสำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่ง คล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ Savery (1989) ซึ่งพบว่าปัจจัย ความน่าสนใจ และความท้าทาย ของงาน กับความรู้สึกประสบความสำเร็จ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด จาก การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 12 อันดับ นอกจากนั้นถ้าผู้ปฏิบัติมีโอกาสใช้ความ สามารถทักษะความชำนาญที่เขามีอยู่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และ ได้รับความสำเร็จจากการ ทำงาน เขายังยิ่งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดความพึงพอใจในงาน (Vroom, 1964)

ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่มีความซ้ำซาก มีขั้นตอน การทำงานเพียงขั้นตอนเดียว หรืองานที่ผู้ปฏิบัติไม่มีอิสระในการทำงาน ต้องถูกควบคุมจากผู้บริหาร ที่วางแผนไว้ตายตัว เคร่งครัด และคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเป็นตัวของ ตัวเอง และ ไม่สามารถดำเนินงานตามความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อ หน่ายและไม่พึงพอใจในงานได้

4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary or Wages)

นักเศรษฐศาสตร์ และผู้บริหารชั้นสูงส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญของค่าจ้างใน การกำหนดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน และความเป็นไปได้ที่ เขาจะคงทำงานอยู่ต่อไป จากการหาข้อสนับสนุนคำกล่าวนี้ จึงทำให้มีผู้สนใจทำการศึกษากันมาก เมื่อให้คนงานจัดอันดับ องค์ประกอบของงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อพวกเขา มักพบว่าเงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่มีแนวโน้ม ว่า มีความสำคัญน้อยกว่าความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้า และ เป้าหมายการบริหารงาน แต่มี

ความสำคัญมากกว่าลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมของงาน และผลประโยชน์อื่น ๆ (Herzberg, Mausner, Peterson and Capwell, 1957, quoted in Vroom, 1964)

เนื่องจากรายได้ คือเงินซึ่งได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถนำไปแลกกับสิ่งอื่นที่มีความจำเป็นหลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า รวมทั้งช่วยให้มีความสนุกสนาน เพลิดเพลินกับกิจกรรมที่ชื่นชอบ ยิ่งไปกว่านั้น เงินรายได้สูงยังทำให้เห็นว่าเป็นที่ยกย่อง และประสบความสำเร็จในงาน ความสำคัญของเงินจึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล สาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจจากรายได้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ได้รับเท่านั้น แต่ยังมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของแต่ละคนที่แตกต่างกัน เช่น ระดับของการปรับเงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น โดยเขาจะคำนึงถึงสิ่งที่เขาลงทุนให้กับงาน และสิ่งตอบแทนที่ได้รับ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น และประเมินความแตกต่าง หรือความคล้ายคลึงในรูปของการสัมพันธ์กับมิติที่เชื่อว่าเป็นพื้นฐานของรายได้ เช่น ความชำนาญงาน ความอาวุโส และการศึกษา เป็นต้น

5. โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional Opportunities)

องค์ประกอบนี้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (ค้ำนิง นกแก้ว, 2524; สกล วรรณพงษ์, 2525; เบล่งศรี อิงคินันท์, 2525) โดยทั่วไป บุคคลไม่จำเป็นต้องมีความต้องการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเหมือนกันหมดทุกคน เพราะผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีความดึงดูดแตกต่างกันจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคนหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับ ตำแหน่ง และลักษณะงานของตำแหน่งใหม่ ผลลัพธ์จากการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ การเพิ่มความรับผิดชอบ บางครั้งอาจได้รับรายได้ลดลง อีกทั้งยังต้องประสบปัญหามากขึ้นจากการมีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาที่อยู่ระดับสูงกว่า หรือกับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

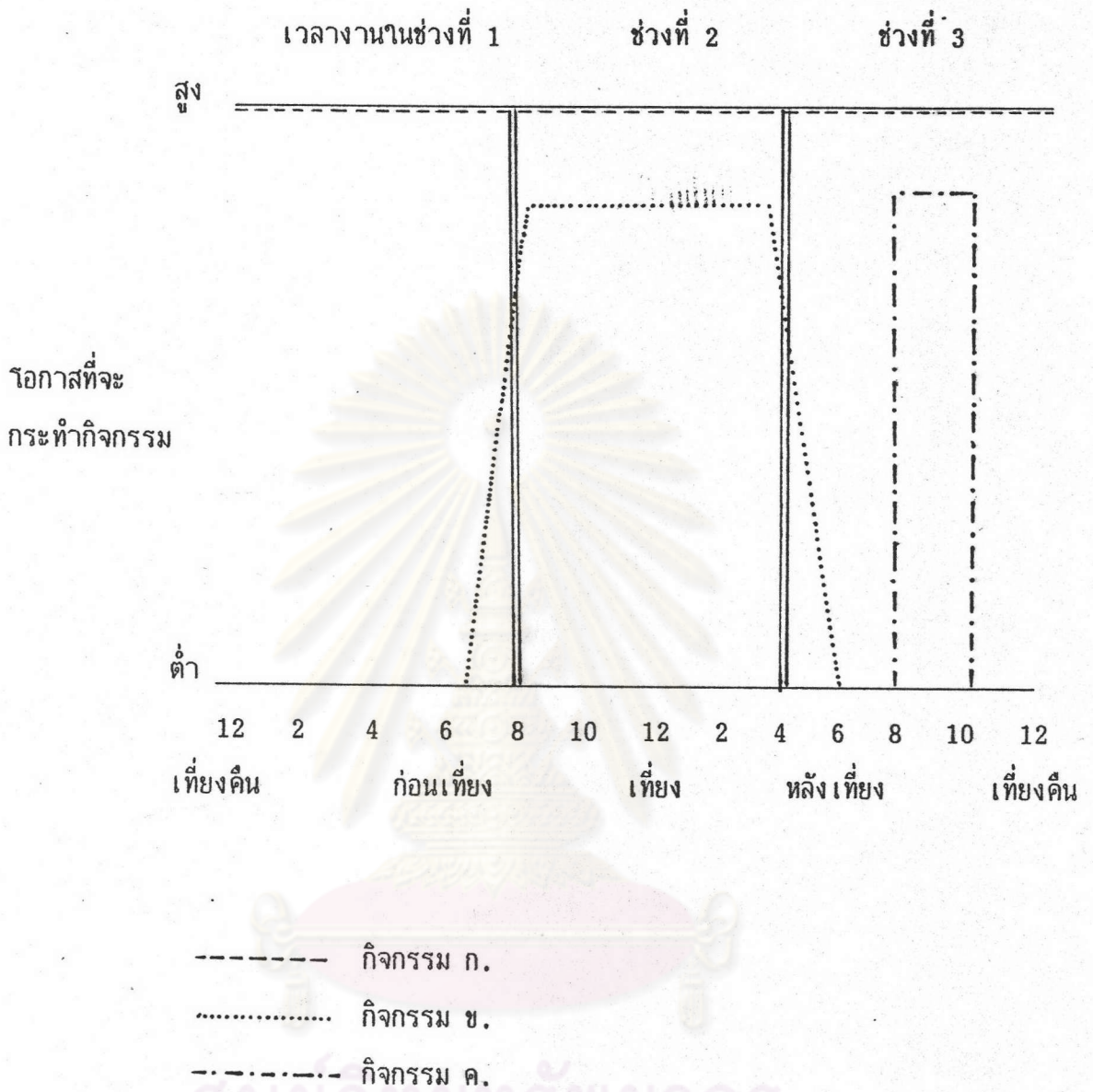
วรูม เสนอว่า ถ้าบุคคลมองเห็นว่า ผลของการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าหรือความดึงดูดในทิศทางบวก ประกอบกับความเชื่อว่า งานของเขาทำให้เขามีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้นการได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะมีความดึงดูดมาก ถ้าหากบุคคลไม่คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อน และสำหรับผู้ที่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เขาจะเกิดความคับข้องใจน้อยกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับแล้วไม่ได้รับ ด้วยเหตุนี้ผลที่ติดตามมาสามารถทำนายได้ว่าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามที่ต้องการ จะทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสำหรับผู้ที่ไม่ได้คาดหวังมากกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Vroom, 1964)

6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of Work)

ชั่วโมงการทำงาน เป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน แต่ก็มีความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีการแบ่ง เป็นกะหรือช่วงเวลา การทำงานของบุคคลไม่เพียงแต่จะ เกี่ยวข้องกับการใช้เวลาในการทำงานอย่างไร แต่ยังครอบคลุมไปถึงความสามารถที่จะใช้เวลาว่างที่เหลือจากเวลางานกับกิจกรรมที่เขาพึงพอใจ งานของบุคคลมีผลต่อสิ่งแวดล้อมของเขา เพราะนอกเวลางานอาจต้องมีการพบปะกับเพื่อนฝูงหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัว ดังนั้น ช่วงเวลาของการทำงาน การใช้เวลาว่าง และความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

มีงานหลายประเภทที่ต้องใช้เวลาทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เช่น งานของโรงงานอุตสาหกรรม การควบคุมเครื่องจักร งานของตำรวจ พยาบาล งานรักษาความปลอดภัย ดังนั้นจึงต้องมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบงานตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ในเอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์ของ Vroom เสนอรูปแบบของการทำนายความรู้สึกต่อเวลาในการทำงาน ข้อสมมติเบื้องต้นคือ ความดึงดูดของตารางการทำงานเป็นส่วนผูกพันกับขอบเขตของตารางเวลางาน ที่จะจำกัดความสามารถของบุคคลในการกระทำกิจกรรมที่เขาพึงพอใจในเวลาว่าง มโนทัศน์ในรูปแบบนี้คือ "รูปแบบเวลาสำหรับกิจกรรมหนึ่ง ๆ" (The Time Pattern for an Activity) ซึ่งเกิดขึ้นจากการกำหนดโอกาสที่กิจกรรมหนึ่งจะถูกกระทำในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน ของเวลาใน 1 วัน บางกิจกรรมมีความยืดหยุ่นสูง จะทำงานช่วงเวลาใดก็ได้ ภายใน 24 ชั่วโมง บางกิจกรรมไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ต้องกระทำในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง เช่น การดูโทรทัศน์ หรือพบปะสังสรรค์ ในภาพที่ 3 แสดงความไม่ลงรอย (discordance) ของช่วงเวลางานกับช่วงเวลาสำหรับกิจกรรม จะเห็นได้ว่า ช่วงเวลางานทั้ง 3 ช่วงตรงกันกับช่วงเวลาของกิจกรรม ก. สำหรับกิจกรรม ข. จะตกอยู่ในช่วงเวลางานช่วงที่ 2 ซึ่งเป็นผลให้เกิดการไม่ลงรอยกันมากที่สุด ติดตามด้วยช่วงเวลางานช่วงที่ 3 และช่วงที่ 1 ตามลำดับ กิจกรรม ค. เป็นกิจกรรมที่มีความยืดหยุ่นของ เวลาค่อนข้างน้อยที่สุด และจะกระทำได้ในช่วงเวลางานที่ 3 เท่านั้น ดังนั้น เวลางานของช่วงที่ 3 จึงไม่ลงรอยกับกิจกรรม ค. มากที่สุด ส่วนเวลางานในช่วงที่ 1 และ 2 จะไม่เกิดความไม่ลงรอยกันกับกิจกรรม ค. เลย



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ภาพที่ 3 แสดงความไม่ลงรอยของ เวลางานกับ เวลาของกิจกรรมที่สมมติขึ้น

ที่มา: Vroom, 1964 p.157.

จากรูปแบบนี้ Vroom เสนอว่า ถ้าหากกิจกรรมมีความสำคัญหรือมีความดึงดูดต่อเขา มากเท่าใด ผลของการไม่ลงรอยกันระหว่างช่วงเวลางานกับช่วงเวลาของกิจกรรมจะทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจในช่วงเวลางานมากขึ้น แต่ถ้าความไม่ลงรายนั้นลดลงจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ในช่วงเวลางานเพิ่มขึ้น และถ้าไม่ใส่ในกิจกรรมพิเศษเท่าใดนัก การลดความไม่ลงรอยกันของ ช่วงเวลางานกับช่วงเวลาของกิจกรรมพิเศษก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในงาน

ความไม่ลงรอยของเวลา ก็คือตารางเวลางานที่มีข้อจำกัดเป็นสิ่งที่ขัดขวางการกระทำ กิจกรรมที่ต้องการ ข้อสังเกตสำหรับข้อเสนอของ Vroom ก็คือบุคคลมีความแตกต่างกันในการตอบสนองต่อเวลางานในช่วงเดียวกัน เพราะมีความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน เขาจึงมีความรู้สึกต่อช่วงเวลางานต่างกันได้ เช่น คนที่สนุกกับการเข้ากลุ่ม สังสรรค์ หรือใช้เวลากับลูกที่อยู่หน้าวัยเรียน มักจะไม่ชอบเวลางานในช่วงเย็น ในขณะที่คนที่ชอบการตกปลา หรือตีกอล์ฟ จะชอบเวลางานในช่วงเย็น นอกจากนั้น สถานที่ทำงาน และกิจกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับสังคมของบุคคลต่าง ๆ ก็จะมีส่งผลต่อ ความรู้สึก หรือความพึงพอใจในเวลาการทำงานของเขาด้วย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพยาบาล

งานพยาบาล เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ประสบกับปัญหา ผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในงาน มาก จึงมีผู้สนใจทำการศึกษถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาล เนื่องจากงานพยาบาลมีลักษณะที่แตกต่างจากงานอาชีพอื่น ๆ จึงมีองค์ประกอบบางอย่างที่ทำให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างจากบุคคลในอาชีพอื่น ๆ จากการศึกษาภายในประเทศ เช่น ของ จารุวรรณ เสวการวรรณ (2517) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร 21 แห่ง จำนวน 340 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน คักดิ์ศรีของวิชาชีพ และ โอกาสก้าวหน้า

การศึกษานต่างประเทศที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพยาบาล ได้แก่ การศึกษาของ Everly และ Falcione (1976) ซึ่งศึกษามิติของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการวิชาชีพ จำนวน 144 คน โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต จำนวน 18 ข้อกระทง แล้วให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสำคัญของข้อกระทงที่มีต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบใหญ่ ๆ มีความแปรปรวนทั้งหมด 58.8% ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้นี้เทศงานระดับกลางและระดับสูง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทั่วไป มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 23.7%

องค์ประกอบที่ 2 รางวัลภายใน ที่เกิดจากงาน ได้แก่ การได้ใช้ทักษะและพัฒนาความสามารถในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานดี มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 15.7%

องค์ประกอบที่ 3 รางวัลภายนอก ได้แก่ รางวัลที่ได้รับจากองค์กร โอกาสก้าวหน้า เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 11.9%

องค์ประกอบที่ 4 นโยบายการบริหารงาน มีความคล้ายกับ องค์ประกอบที่ 3 แต่เป็นสิ่งตอบแทนที่มองเห็นได้ยากกว่า เช่น การได้รับยกย่อง หรือการยอมรับจากองค์กร มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 7.5%

จากการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีความสำคัญมากที่สุดต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบรางวัลภายในเป็นองค์ประกอบที่ผู้ศึกษาล้วนใหญ่พบว่ามีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานพยาบาลมากที่สุด เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานระดับวิชาชีพ

การศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ของพยาบาล ได้แก่ การศึกษาของ Stubbbs (1977) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่สำเร็จการศึกษาใหม่จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ตามแบบสัมภาษณ์ของ Lambertson ซึ่งพัฒนาจากของ Herzberg โดยให้อธิบายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาค่าความถี่ของแต่ละองค์ประกอบของงาน แล้วทดสอบความแตกต่าง ด้วยสถิติโคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนผู้ตอบใบหึ่งค์ประกอบต่าง ๆ จำแนกเป็นองค์ประกอบของ ความไม่พึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบ	จำนวนผู้ตอบที่เป็นของ ความไม่พึงพอใจในงาน	จำนวนผู้ตอบที่เป็นของ ความพึงพอใจในงาน
ความสำเร็จ	16	27
การยกย่อง	4	16*
สภาพแวดล้อมการทำงาน	15*	4
ลักษณะงาน	8	9
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	7	9
เทคนิคการนิเทศงาน	9	7
ความรับผิดชอบ	14*	1
ความสามารถของผู้ร่วมงาน และ ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน	12*	2
โอกาสของความก้าวหน้า	3	9
นโยบายและการบริหารโรงพยาบาล	8	2
ความสัมพันธ์กับลูกน้อง	9*	1
องค์ประกอบในชีวิตส่วนตัว	4	1
ความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน	1	1
เงินเดือน	1	0

* มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($P < .05$)

ผลการศึกษาคั้งนี้ สรุปได้ว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงานมากที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบความสำเร็จ พยาบาลจะมีความพึงพอใจในงาน หากผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น จากการให้การพยาบาลของพวกเขา และจะไม่พึงพอใจในงานหากไม่สามารถให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยตามแผนที่วางไว้

2. องค์กรประกอบของการยกย่อง เป็นองค์ประกอบที่มีผู้ตอบให้เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานมากที่สุด ($p = .008$) และการได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้ป่วยหรือจากแพทย์ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของพยาบาล

3. องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่

3.1 ความรับผิดชอบ ($p < .005$) เนื่องจากพยาบาลมีงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป จนทำงานไม่ทัน และเกิดการผิดพลาดได้ง่าย

3.2 ผู้ร่วมงาน ($p = .008$) ได้แก่ แพทย์ ฟื้นฟูสุขภาพ ผู้บังคับบัญชาทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับรองลงมา

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($p = .011$) ได้แก่ ผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งมักพบว่า เกิดความขัดแย้งกันเสมอ ในด้านของความรู้ ประสบการณ์ และการแบ่งขอบเขตของงาน

3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($p = .012$) เช่นสภาพอาคารของผู้ป่วยหนักเกินไป จำนวนผู้ป่วยมากเกินไปกว่าความรับผิดชอบ

ผลการศึกษานี้ ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ ยังอยู่ในระยะที่ต้องปรับตัว มีความคาดหวังในงานสูง การได้รับการยอมรับ ยกย่องชมเชยในผลงาน และสัมพันธภาพจึงมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของพวกเขา

องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในงาน ก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน ดังจะเห็นได้จาก การศึกษาของ Butler และ Parsons (1989) ซึ่งให้ความสำคัญสิ่งแวดล้อมของงาน เพื่อนำมาปรับปรุงความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประจำการ เพราะถือว่าเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเข้าออกงานสูง และต้องเป็นผู้ให้การดูแลผู้ป่วยมากกว่าพยาบาลระดับอื่น ๆ Butler และ Parsons ทำการศึกษากับบุคลากรของโรงพยาบาล โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย

แพทย์	100 คน
คณะกรรมการจัดการโรงพยาบาล	13 คน
ผู้บริหารทางการแพทย์	32 คน
ผู้บริหารโรงพยาบาล	7 คน
รวม	152 คน

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย

พยาบาลประจำการ ระดับวิชาชีพ 212 คน

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จะต้องให้คำตอบ โดยการจัดอันดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และการทำงานอยู่ต่อไปของพยาบาล อันดับ 1 คือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุด อันดับ 7 คือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ผลการศึกษา ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการจัดอันดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอยู่ต่อไปของพยาบาล ระหว่างกลุ่มผู้ตัดสินใจกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

องค์ประกอบ	กลุ่มที่ 2 (อันดับที่)	กลุ่มที่ 1 (อันดับที่)
1. การให้เงินตอบแทนตามความเหมาะสมกับการศึกษาและความรับผิดชอบ	1	1
2. มีอำนาจในการควบคุมสภาพการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ได้รับมอบหมาย และชั่วโมงการทำงาน	2	2
3. ได้รับการสนับสนุนด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงาน	3	3
4. สามารถที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เกี่ยวกับปฏิบัติการทางวิชาชีพ ซึ่งมีผลต่อการสร้างนโยบาย	4	5
5. การได้รับความเห็นใจและการยอมรับจากแพทย์ พร้อมทั้ง เปิดโอกาสให้เป็นที่ปรึกษาในการดูแลผู้ป่วย	5	6
6. เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ และช่วยให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	6	4
7. ได้รับการชมเชยกย่องเมื่อปฏิบัติงานดี	7	7

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลและพยาบาล มีความเห็นตรงกันหลายข้อ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและทำงานอยู่ต่อไป อันตบหนึ่ง คือ เงินค่าตอบแทน รองลงมาตามลำดับคือ ความสามารถควบคุมสภาพการทำงาน และการได้ตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงาน

ตัวแปรที่ศึกษาร่วมกับความพึงพอใจในงาน

1. อายุ ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผู้นิยมและให้ความสนใจทำการศึกษากันมาก ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่า บุคคลที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างไร

บุคคลที่มีอายุต่างกัน ย่อมหมายถึง ระยะเวลาที่ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตแตกต่างกัน รวมทั้งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีรวิทยา จิตใจ และสังคม เมื่อมนุษย์เติบโตจากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่จนเข้าวัยชรา ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความคิด ความรู้สึก แตกต่างกันได้ในแต่ละวัย ส่วนทางด้านสรีรวิทยาเมื่อวัยเปลี่ยน จะทำให้ระบบการทำงานของร่างกาย ความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อ และความสามารถเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ในวัยทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพ หรือตำแหน่งหน้าที่อาจมีอายุแตกต่างกัน และจากการที่มีอายุแตกต่างกัน ทำให้เชื่อว่า อายุน่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาตัวแปรอายุกับความพึงพอใจในงาน พบความสัมพันธ์ 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 ความสัมพันธ์รูปตัวยู (U-Shaped Function) Herzberg, Mausner, Peterson และ Capwell (1957, quoted in Gruneberg, 1977) พวกเขาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเพศชาย และพบว่าบุคคลที่เริ่มทำงานจะมีความพึงพอใจในงานสูง แล้วเริ่มลดลงจนถึงระดับต่ำ แล้วกลับเพิ่มขึ้นอีกครั้งเมื่อมีอายุมากขึ้น เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Hunt และ Saul (1975, quoted in Gruneberg, 1977) ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์รูปตัวยู ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานของคนงานชาย แต่ไม่พบความสัมพันธ์นี้ในคนงานหญิง Herzberg และคณะ ให้เหตุผลการค้นพบของเขาว่า เมื่อบุคคลเริ่มทำงาน มักจะมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จึงมีความพึงพอใจในงานสูง แต่เมื่อทำงานไปสักระยะหนึ่ง จะพบว่าสิ่งที่เขาได้รับจากการทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ถ้าเขายังทำงานเดิมต่อไป เขาจะเริ่มปรับตัวได้ และมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

1.2 ความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงทางบวก และเปลี่ยนเป็นลดลงในช่วงสุดท้าย

ได้แก่ ผลงานของ Saleh และ Otis (1964, quoted in Lee and Wilbur, 1985) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานจะลดลงในช่วง 5 ปี ก่อนจะเกษียณอายุ ทั้งนี้เนื่องจากโอกาสของการก้าวหน้ามีน้อยลง สุขภาพเริ่มเสื่อม ความสามารถลดลง ประสิทธิภาพของงานลดลง จนเกิดความไม่พึงพอใจ และมักมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Carrell และ Elbert (1974, quoted in Lee and Wilbur, 1985) ซึ่งศึกษากับพนักงานเสมียนไปรษณีย์ และพบว่า ความพึงพอใจในงานกับอายุ มีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรงทางบวก และจะเริ่มลดลงเมื่อใกล้เกษียณอายุ

1.3 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวก (Positive Linear Function)

จากการศึกษาของ Hulin และ Smith (1965) เรื่องความพึงพอใจในงานในรูปแบบเชิงเส้น ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ด้วยมาตรวัดความพึงพอใจในงาน JDI กับตัวแปรอิสระ 6 ตัว ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ครองตำแหน่ง ระยะเวลาที่อยู่ในบริษัท ตำแหน่ง เงินเดือน และผลต่างของเงินเดือนที่ต้องการกับเงินเดือนที่ได้รับ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย 185 คน เพศหญิง 75 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทำนายทั้งหมด ทำนายได้เฉพาะความพึงพอใจในลักษณะงาน และเงินเดือน ของคนงานเพศชายเท่านั้น และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่อยู่ในบริษัท และเงินเดือน เขาก็บรรยายผลการศึกษาว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้น ความคาดหวังในงานจะลดลง หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับงาน และปรับความคาดหวังให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของงาน การศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจในงานจะสูงขึ้น เมื่อมีอายุมากขึ้น ได้แก่ Lee และ Wilbur ทำการศึกษาตัวแปร อายุ ค่าจ้าง ระยะเวลาที่ครองตำแหน่ง การศึกษา ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ (ดูในตารางที่ 8)

จากผลการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีคะแนนความเบี่ยงเบนจากคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบต่าง ๆ แตกต่างกัน ยกเว้นองค์ประกอบ การนิเทศงานที่ไม่มีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุต่างกัน และกลุ่มอายุสูงกว่ามีค่าคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า

ตารางที่ 8 แสดงค่าคะแนนเบี่ยงเบนจากคะแนนมัธยัมเลขคณิตของความพึงพอใจในงาน
ในองค์ประกอบต่าง ๆ กัน ของกลุ่มอายุต่างกัน

ตัวแปร ความพึงพอใจในงาน	วิเคราะห์ความแปรปรวน			F
	กลุ่มที่ 1 (n=488)	กลุ่มที่ 2 (n=753)	กลุ่มที่ 3 (n=439)	
ความพึงพอใจงานทั่วไป	-.21	.00	.23	32.911***
คุณสมบัติภายในของงาน	-.22	.05	.16	20.597***
สภาพแวดล้อมการทำงาน	-.09	-.04	.18	11.857***
การนี้เทศงาน	-.04	.01	.03	.732
การชดเชย	-.06	-.04	.14	6.780***
การส่งเสริม	-.13	-.03	.19	16.000***

กลุ่มที่ 1 อายุต่ำกว่า 30 ปี

กลุ่มที่ 2 อายุระหว่าง 30-49 ปี

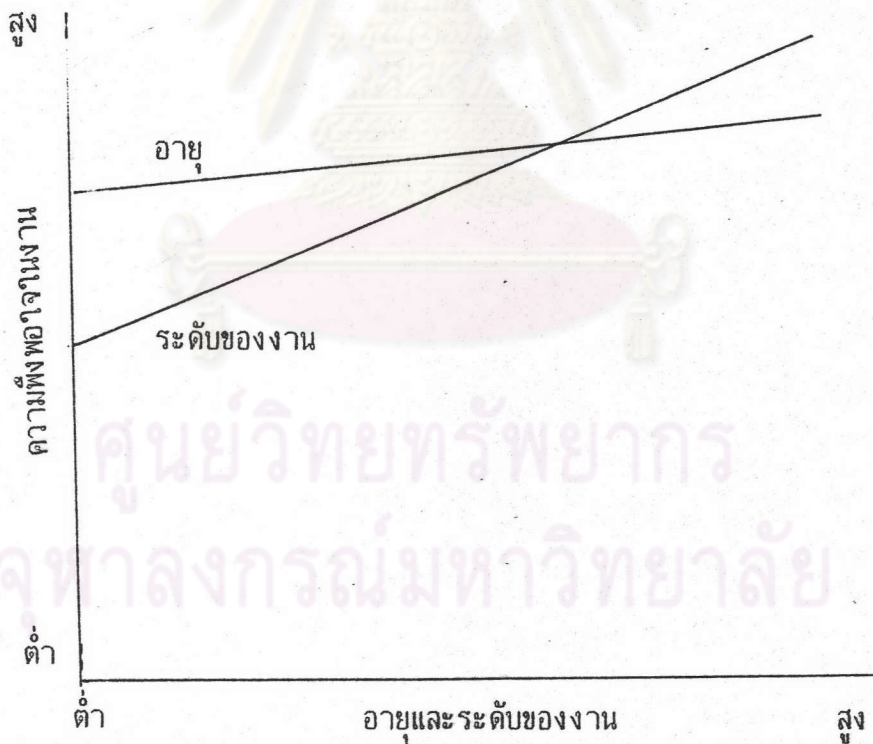
กลุ่มที่ 3 อายุ 50 ปีขึ้นไป

*** $p \leq .001$

การที่ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน มีความแตกต่างกันหลายรูปแบบ หรืออาจไม่พบความสัมพันธ์เลยในบางการศึกษา อาจเป็นเพราะลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีลักษณะที่แตกต่างกัน หรือมีตัวแปรอื่นเข้ามาส่งผลกระทบต่อร่วม เช่น ระดับการศึกษา เงินเดือนหรือค่าจ้าง ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานได้

ในการศึกษาครั้งนี้ คาดว่า กลุ่มพยาบาลที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานว่า "พยาบาลในกลุ่มอายุสูง มีความพึงพอใจงานสูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ" เนื่องจาก ผู้ที่อายุมากกว่าและปฏิบัติงานมานาน ย่อมมีประสบการณ์มากกว่า สามารถปรับตัว และคาดหวังผลจากงานไม่สูง เหมือนผู้ที่อายุยังน้อย และค่อยประสบการณ์

2. ตำแหน่ง อาจหมายถึง ระดับของงาน หรือสถานภาพทางสังคมทั้งในที่ทำงาน และสังคมทั่วไป ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับสูงมักจะได้รับการยอมรับและยกย่อง ทั้งในที่ทำงานและ เมื่อ เข้าสังคม ทั้งนี้เนื่องจากหน้าที่การงานเขาจะต้อง เป็นผู้นำซึ่งมีอำนาจสั่งการ นอกจากนั้นยัง ได้รับเงินเดือนที่สูงกว่า มีโอกาสใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการ คิดและตัดสินใจ มากกว่าผู้ที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่า ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ตามลำดับ Davis และ Newstrom (1985) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและระดับของงาน กับความพึงพอใจในงาน และพวกเขาเชื่อว่าระดับของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากกว่าอายุนั้นคือ บุคคลที่มีระดับของงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมากกว่าบุคคลที่มีอายุต่างกัน ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับของงาน ต่อ ความพึงพอใจในงาน
ที่มา : Davis and Newstrom, 1985, p.115.

และจากการศึกษาของ Hulin และ Smith (1965) พบว่า ระดับของงานหรือตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสก็อตต์ แสงมุกข์ (2529) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค และพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงตั้งสมมติฐานว่า "กลุ่มพยาบาลตำแหน่งหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการ และพยาบาลฝึกหัด มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากมากไปหาน้อยตามลำดับ"

3. ระดับการศึกษา เป็นอีกตัวแปรหนึ่ง ที่มีการนำมาศึกษาร่วมกับความพึงพอใจในงาน และคาดว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันได้ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาระดับสูงมักได้รับการยกย่อง และเป็นผู้มีความสามารถมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ทั้งนี้ การศึกษาสอนให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

จากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ถ้าบุคคลมีโอกาใช้ความสามารถของเขามืออยู่ในการปฏิบัติงาน เขาจะมีความพึงพอใจในงานสูง ดังนั้นการศึกษาในระดับสูงทำให้คนมีความสามารถเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในงานสูงด้วย จากการสำรวจความพึงพอใจในงานระดับชาติของสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1969 และ 1973 พบว่า ลูกจ้างที่มีโอกาสได้รับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย เป็นเพราะผลจากระดับการศึกษาสูงทำให้มีโอกาสก้าวหน้า และเงินเดือนที่สูงขึ้น และจากการสำรวจความพึงพอใจในงานในสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี ค.ศ. 1972-1978 พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ดังแสดงค่าคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงานในตารางที่ 9 ซึ่งค่าที่แสดงนี้ไม่มีการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (Weaver, 1980)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 แสดงค่าคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงานของคนงานในสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1972-1978

ระดับการศึกษา	ปีที่สำรวจ						
	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978
ประถมศึกษา	2.32	2.22	2.28	2.32	2.32	2.33	2.35
มัธยมศึกษา	2.25	2.28	2.38	2.46	2.39	2.38	2.37
วิทยาลัย	2.26	2.45	2.35	2.52	2.38	2.36	2.31
วิทยาลัยที่ได้ปริญญา หรือสูงกว่า	2.44	2.52	2.41	2.37	2.54	2.46	2.49

การพบความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน เป็นเพราะ เป็นการสำรวจงานหลาย ๆ อาชีพ สภาพภาพของอาชีพจึงส่งผลกระทบต่อระดับการศึกษา ส่วนการเปรียบเทียบงานลักษณะเดียวกัน ของผู้ทำงานที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน คาดว่ารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความพึงพอใจในงานจะกลับไปในทิศทางลบ เนื่องจากผู้มีการศึกษาระดับสูง ย่อมมีความคาดหวังกับสิ่งที่เขาลงทุนไปมาก เช่น รายได้ที่ดีกว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี หรือต้องการตำแหน่งสูง ประกอบกับผู้มีการศึกษาระดับสูง มักคิดว่าตนมีความสามารถหางานใหม่ที่ดีกว่างานในปัจจุบัน และมีโอกาสเลือกได้มากกว่า เมื่อผลตอบแทนจากงานไม่ตรงตามความต้องการ จึงเกิดความไม่พึงพอใจในงานง่ายกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า และจากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ความพึงพอใจในรายได้มักจะลดลง เมื่อระดับการศึกษาสูงขึ้น (Gruneberg, 1977)

ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จึงควรทำการศึกษากับบุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน หรือหน้าที่เดียวกัน จึงจะสรุปได้ว่า บุคคลที่มีการศึกษาระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปในทิศทางใด

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาว่าพยาบาลที่มีการศึกษาทางการพยาบาลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันหรือไม่ โดยตั้งสมมติฐานว่า "กลุ่มพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลระดับปริญญาโท ปริญญาตรี อนุปริญญา และประกาศนียบัตรวิชาชีพ

การพยาบาลและผดุงครรภ์มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันจากน้อยไปหามากตามลำดับ เนื่องจากพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงมีความคาดหวัง และมีค่านิยมทางวิชาชีพสูง ทำให้มีความอดทนต่อความขัดแย้งในบทบาทของตนเองได้ยาก หากการปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามที่รับรู้มาจากการศึกษา นอกจากนั้นยังมีโอกาสที่จะเปลี่ยนอาชีพได้ง่าย (พาริดา อิบราฮิม, 2523)

4. ตัวแปรที่เป็นผลจากความพึงพอใจในงาน มี 3 ตัวแปร ได้แก่

4.1 ความตั้งใจจะลาออกจากงาน จากผลการศึกษาล่าสุดพบว่า ความตั้งใจจะลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน การเข้าออกงานเป็นผลจากความไม่พึงพอใจในงานซึ่งแบ่งออกเป็นหลายด้าน ไม่จำกัดว่าเป็นผลจากด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานเขาจึงต้องแสวงหาทางออก โดยการหาทางเลือกใหม่ หากองค์กรไม่มีการปรับปรุงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานจึงเป็นผลจากความพึงพอใจในงานต่ำ และยังใช้ทำนายพฤติกรรมการลาออกได้เป็นอย่างดี March และ Simon ตั้งข้อสังเกตว่า ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากเท่าไร เขายังมีความต้องการเปลี่ยนงานน้อยลง และยังมีทางเลือกในองค์กรอื่นมากเท่าไรโอกาสที่จะลาออกยิ่งมีมากขึ้น การศึกษาที่แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานของผู้ที่มีความตั้งใจจะทำงานอยู่ต่อไป และผู้ที่มีความตั้งใจจะลาออกจากงาน ได้แก่ Nichols (1971) ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลในกองทัพบก จำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความสะดวกในการเปลี่ยนงาน ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมงาน ความพึงพอใจในงาน และโอกาสในการเลือกงานอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงาน ระหว่างกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะอยู่ต่อไปและกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะลาออก ด้วยสถิติทดสอบที มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ค่าที่เท่ากับ 6.25 (df = 164) โดยกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะอยู่ต่อไป มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะลาออก

Seybolt (1986) ศึกษาการเข้าออกงานของพยาบาล โดยรูปแบบของการแบ่งระดับของกลุ่มตัวอย่างตามอายุการทำงาน และตั้งสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายความตั้งใจในการเข้าออกงาน และความพึงพอใจในงานเกิดจากลักษณะของงานและการออกแบบงาน

ผลการศึกษาซึ่งสนับสนุนว่า ความตั้งใจในการเข้าออกงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะเข้าออกงานกับความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	อายุการทำงาน				
	ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	1-3 ปี	3-6 ปี	มากกว่า 6 ปี
ด้านความก้าวหน้า	0.34	0.46	0.37	0.29	0.26
โดยรวมทั้งหมด	0.46	0.64	0.41	0.33	0.42
อาชีพ	0.49	0.49	0.31	0.52	0.43
\bar{X} =	0.43	0.53	0.36	0.38	0.37
N =	55	61	140	130	195

* ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า

จากตารางที่ 10 จะเห็นว่า กลุ่มพยาบาลที่มีอายุการทำงาน 6 เดือน - 1 ปี เป็นกลุ่มที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะเข้าออกงานสูงสุด ดังนั้น ถ้าเกิดความไม่พึงพอใจ จะลาออกจากการได้ง่ายกว่ากลุ่มอื่น ๆ

จากเหตุผล และการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานว่า "ความตั้งใจจะลาออกจากการมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน"

4.2 ความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน พยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน ย่อมมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันได้ เนื่องจากลักษณะงาน จำนวนผู้ป่วย ผู้นิเทศงาน ผู้ร่วมงานของแต่ละตึกที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง แต่ยังมีความรู้สึกที่ดีต่อวิชาชีพ เห็นคุณค่าของวิชาชีพ มีความผูกพันต่อองค์กรหรือพึงพอใจในสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ก็จะมีโอกาสย้ายสถานที่ปฏิบัติงานที่ยัง

อยู่ในองค์กรเดียวกัน ถ้าหากไม่สามารถย้ายได้ตามต้องการ ก็อาจเกิดการลาออกในที่สุด หน่วยงานที่เปิดโอกาสให้มีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานได้ จะช่วยลดอัตราการออกจากงานได้บ้าง โดยเฉพาะการย้ายนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจของผู้ย้าย พยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานลดลง จึงอาจจะมี ความตั้งใจที่จะย้ายสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ ที่ตนมีความพึงพอใจในลักษณะงานหรือผู้บริหาร ในสถานที่ใหม่มากกว่าสถานที่เดิม ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว จะไม่มีความคิดที่จะย้าย สถานที่ปฏิบัติงาน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานว่า "ความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน มีสหสัมพันธ์ เชิง เส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน"

4.3 ความตั้งใจจะศึกษาต่อ การที่บุคคลจะแสวงหาโอกาสก้าวหน้า หรือนำตน ไปสู่การประสบความสำเร็จสูงสุด มักอาศัยการศึกษาเป็นบันไดก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายตามที่ตนต้องการ เพราะมีความเชื่อว่าการศึกษายช่วยพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้น และอาจทำให้ได้ รับตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลมีความไม่พึงพอใจในงานของตน ทั้งในด้านเงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้า หรือสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หรือสถานภาพในสังคม หรือการได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น พวกเขาจึงแสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาตนเองด้วย การศึกษาต่อ เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงตนเอง

สำหรับวิชาชีพพยาบาล การเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อในระดับสูงอย่างเป็นทาง การยังมีข้อจำกัดอยู่มาก พยาบาลที่มีความต้องการศึกษาต่อแต่โอกาสมีน้อย จึงเกิดความไม่พึงพอใจ ในงานได้ เพราะถือว่าโอกาสก้าวหน้ามีน้อยลง จึงอาจลาออกจากงานเพื่อไปศึกษาต่อในระดับสูง โดยตรง อีกกรณีหนึ่ง การศึกษาต่ออาจเป็นผลจากความไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากปัจจุบัน วิชาชีพพยาบาลพัฒนาหลักสูตรการศึกษาเป็นระดับปริญญาตรี ผู้จบจากหลักสูตรนี้เมื่อเกิดความไม่ พึงพอใจในงานก็มีโอกาสที่จะศึกษาต่อได้ง่าย โดยอาจเปลี่ยนสายอาชีพใหม่ และละทิ้งงานพยาบาล ไปประกอบอาชีพใหม่ เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในงาน จึงมีความตั้งใจจะศึกษาต่อเพื่อหาความ ก้าวหน้า

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานว่า "ความตั้งใจจะศึกษาต่อมี สหสัมพันธ์ เชิง เส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน"

ตัวแปรที่ศึกษาร่วมกับเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล

ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา

เนื่องจากเจตคติต่อวิชาชีพเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีใจรักในวิชาชีพเป็นพื้นฐาน ผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน ย่อมช่วยสร้างความก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพ

เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ และสะสมประสบการณ์ไว้ อีกทั้งยังมีที่มาจากความรู้ ความคิดของบุคคล คนที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จึงมีเจตคติต่อที่หมายใด ๆ แตกต่างกันได้จากการเรียนรู้ที่ต่างกันของพวกเขา

อายุ กับเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลที่มีอายุมากขึ้น ย่อมมีอายุการทำงาน และประสบการณ์สูงขึ้นตามไปด้วย เมื่อปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ความผูกพันในวิชาชีพย่อมมีมากขึ้น รวมทั้งมีความคาดหวังจากวิชาชีพในลักษณะที่เป็นจริงจากประสบการณ์ของตนที่ผ่านมา

ตำแหน่ง ของพยาบาลมีความสอดคล้องกับอายุเป็นส่วนใหญ่ พยาบาลที่อยู่ในตำแหน่งระดับสูงย่อมเป็นพยาบาลที่มีอายุมากกว่า พยาบาลที่อยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่า นอกจากนั้นผู้ที่อยู่ในตำแหน่งระดับสูง ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่า รวมทั้งนักเรียนพยาบาลที่มาฝึกปฏิบัติงาน จะต้องลอกเลียนแบบ และได้รับการถ่ายทอดค่านิยมของวิชาชีพจากพยาบาลรุ่นเก่า ๆ สิ่งที่ต้องถ่ายทอดจึงเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวิชาชีพในทางบวกที่พยาบาลระดับนี้เทศานต้องมีอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องจงทางปัญญา ระหว่างเจตคติกับพฤติกรรม ตามข้อสมมติของทฤษฎีความคล่องจงทางปัญญาที่ว่า "บุคคลมีแรงจูงใจหรือแรงขับที่จะพยายามสร้างความสำเร็จ กลมกลืน ความคงเส้นคงวาหรือความสอดคล้องภายในระหว่างส่วนของปัญหาคส่วนต่าง ๆ

(Festinger, 1957) นั่นคือพยาบาลในตำแหน่งระดับสูง มีหน้าที่หรือพฤติกรรมที่ต้องแสดงให้ผู้อื่น ทั้งอยู่ในและนอกวิชาชีพ เห็นในบทบาทที่ดีเป็นแบบอย่าง จึงต้องมีความคิดความเชื่อเกี่ยวกับวิชาชีพในทางบวก เพื่อให้เกิดความคล่องจงและรู้สึกสบายใจ

ระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าย่อมได้รับการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความสามารถมากกว่า การพัฒนาการศึกษาให้สูงขึ้นสำหรับวิชาชีพการพยาบาล ก็เพื่อให้พยาบาล ทำงานด้วยวุฒิภาวะ มีทักษะทางปัญญา และทักษะทางการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้มีความสามารถ ช่วยเหลือผู้ป่วยที่มารับบริการได้ดีขึ้น และอีกเป้าหมายหนึ่งก็เพื่อพัฒนาเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ สามารถ สร้างภาพพจน์ของพยาบาลที่ดีให้แก่สังคม นอกจากนี้การศึกษาระดับสูงมีระยะเวลาในการ บลุกฝังค่านิยมของวิชาชีพนานกว่า และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ในการศึกษาระดับสูงนี้ จึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ดังนี้

1. พยาบาลในกลุ่มอายุสูง มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวกสูงกว่ากลุ่มอายุต่ำ
2. กลุ่มพยาบาลตำแหน่งหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการและพยาบาล ฝึกหัด มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวกแตกต่างกันจากมากไปหาน้อยตามลำดับ
3. กลุ่มพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี อนุปริญญา และประกาศนียบัตรวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ มีเจตคติต่อ วิชาชีพการพยาบาลทางบวกแตกต่างกันจากมากไปหาน้อยตามลำดับ

คำจำกัดความ

1. เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อวิชาชีพการพยาบาล (A_o) ซึ่งวัดได้จาก

1.1 ความหนักแน่นของความเชื่อ ในความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ วิชาชีพการพยาบาล (b_i)

1.2 การประเมินความเชื่อที่มีต่อวิชาชีพการพยาบาล (e_i)

$$\text{และนำมาคำนวณตามสูตร } A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นมิติต่าง ๆ 5 มิติ ตามการวัดของ มาตรฐาน JDI ได้แก่ 1. ลักษณะงาน 2. รายได้ 3. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง 4. การบังคับบัญชา และ 5. ผู้ร่วมงาน

2.2 ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ได้จากมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสร้างตามแนวทฤษฎีความคาดหวังของวรูม โดยวัดจาก

2.2.1 ความเชื่อในการทำงานมีสภาพเป็นเครื่องมือให้เกิดผลภายหลัง (I_j)

2.2.2 ความดึงดูดของผลภายหลังจากงานพยาบาล (V_j)

และนำมาคำนวณตามสูตร

$$JS = \sum_{j=1}^n I_j V_j$$

3. พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลประจำ อยู่ในตึกรักษาพยาบาลต่าง ๆ มีอายุการทำงาน 1 ปีขึ้นไป

4. พยาบาลฝึกหัด หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน ความตั้งใจจะลาออกจากงาน และความตั้งใจจะศึกษาต่อ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพยาบาลในตำแหน่งระดับหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการ และพยาบาลฝึกหัด ซึ่งปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สังกัดสภาวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาที่ได้จึงเป็นของประชากรพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่สังกัดสภาวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพ เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่า พยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานแตกต่างกันหรือไม่ และอยู่ในระดับใด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ มาใช้ปรับปรุงระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
3. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลระดับหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการ และพยาบาลฝึกหัด ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สังกัด สภากาชาดไทย จำนวน 522 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรวัดเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล สร้างตามแนวทฤษฎีของพีชไบน์และไอเซน
2. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน JDI
3. มาตรวัดความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวมสร้างตามแนวทฤษฎีความคาดหวังของวารูม

(โปรดดูภาคผนวก ซ)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน ความตั้งใจจะลาออกจากงาน ความตั้งใจจะศึกษาต่อ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คะแนนเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล คะแนนความพึงพอใจในงานจากมาตรวัด JDI คะแนนความพึงพอใจในงานจากมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสร้างตามทฤษฎีความคาดหวังของวูม

สมมติฐานในการวิจัย

1. พยาบาลในกลุ่มอายุสูงมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวกสูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ
2. กลุ่มพยาบาลตำแหน่งหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการและพยาบาลฝึกหัด มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก แตกต่างกันจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ
3. กลุ่มพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี อนุปริญญา และประกาศนียบัตรวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวกแตกต่างกันจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ
4. พยาบาลในกลุ่มอายุสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า พยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ
5. กลุ่มพยาบาลตำแหน่งหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการ และพยาบาลฝึกหัด มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากมากไปหาน้อย ตามลำดับ
6. กลุ่มพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลระดับปริญญาโท ปริญญาตรี อนุปริญญา และประกาศนียบัตรวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ มีความพึงพอใจในงาน แตกต่างกัน จากน้อยไปหามาก ตามลำดับ
7. ความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน
8. ความตั้งใจจะลาออกจากงาน มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน
9. ความตั้งใจจะศึกษาต่อ มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน