

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะต่อวิชาชีพการพยาบาล ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความตั้งใจที่จะออกจากงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความตั้งใจที่จะออกจากงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ซึ่งตัวแปรแฝงคือ ความตั้งใจที่จะออกจากงาน ส่วนตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และแผนกงานที่ปฏิบัติ 2) ทักษะที่มีต่อวิชาชีพการพยาบาล 3) ความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ความพึงพอใจงานปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และความพึงพอใจในงานโดยรวม และ 4) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ จะเริ่มด้วยแนวคิดและตัวแบบที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ แล้วจึงนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวกับการลาออกจากองค์การ ซึ่งการนำเสนอความสัมพันธ์ในแต่ละคู่ นั้น จะประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรพยากรณ์ ผลการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับการลาออกจากองค์การ การประเมินหรือการวัดตัวแปรพยากรณ์ ดังนั้นการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องงานการวิจัยครั้งนี้ จึงประกอบด้วย

#### แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ

- ความหมายของการลาออกจากองค์การ
- แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบของการลาออกจากองค์การ
- การวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ

#### ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับการลาออกจากองค์การ ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกจากองค์การ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะต่อวิชาชีพการพยาบาลกับการลาออกจากองค์การ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากองค์การ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการลาออกจากองค์การ

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ

### ความหมายของการลาออกจากองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้พบว่า การลาออกจากองค์การ ในภาษาไทย ถูกนำมาใช้แปลความหมาย "การลาออก" ในภาษาอังกฤษ 2 คำ คือ " Turnover " และ " Resignation " ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือ

การลาออก ( Resignation ) เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์การ หรือพ้นจากงาน ( Seperation ) ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของบุคลากรในองค์การ ที่อาจเกิดขึ้นได้ใน 4 ลักษณะ คือ การเลื่อนตำแหน่ง ( Promotion ) การโยกย้าย ( Transfer ) การลดชั้น ( Demotion ) และ การพ้นจากงาน ( Seperation ) การพ้นจากงานอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ ได้แก่ การลาออก ( Resignation ) การปลดเกษียณ ( Retire ) การลดจำนวนพนักงานดำเนินงาน ( Lay off ) การให้ออกเพราะมีเหตุเสียหาย ( Discharge ) และการตาย ( Death ) เกี่ยวกับการลาออก ( Resignation ) นี้ พนักงานทุกคนมีสิทธิ์ที่จะลาออกจากองค์การหรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ได้ทุกโอกาสโดยสมัครใจ เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลนั้นยังมีพันธะผูกพันอยู่กับองค์การ หรือในกรณีที่ข้าราชการที่ยังอยู่ในระหว่างการสอบสวนคดียังไม่เสร็จสิ้น หรือขณะที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่การงานที่สำคัญอยู่ ผู้บังคับบัญชาอาจยับยั้งการลาออกนั้นไว้ก่อนได้ ซึ่งการใช้สิทธิ์ยับยั้งจะกระทำได้ไม่เกิน 1 ปี

ส่วนการลาออก ( Turnover ) นั้น มีผู้ให้ความนิยามไว้หลายท่าน ดังนี้

เสนาะ ตีเขี้ยวและคณะ ( 2525 ) ได้ให้ความหมายว่า การลาออก หมายถึง การหมุนเวียนของแรงงาน

Price ( 1977 ) ให้ความหมายว่า การลาออก หมายถึง ระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นพลวัต ( Dynamic )

Sayles และ Strauss ( 1977 ) ให้ความหมายว่า การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน หรือการเข้าทำงานหรือออกจากงานของบุคลากรในองค์การ สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายรวมถึงการว่าจ้างพนักงานใหม่และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้ามาทำงานด้วย ส่วนการออกจากงาน หมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงานติดต่อกันเกินกว่า 7 วันโดยไม่ได้รับอนุญาต การหมุนเวียนทำงานนี้

เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจมักเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่การออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิดในรูปที่นายจ้างควบคุมเรื่องของ เงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงานและสภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุงาน การตายและการตั้งครุภัง เป็นต้น

Pigors และ Myers (1973) ให้ความหมายว่า การลาออก หมายถึง การเคลื่อนไหว (Movement) ของบุคลากรในรูปแบบของการเข้าและออกจากองค์การ โดยมีความครอบคลุมถึงการเข้าทำงาน (accessions) หมายถึง การว่าจ้างพนักงานใหม่เข้าทำงานและการจ้างพนักงานเก่ากลับเข้าทำงานใหม่ การออกจากงาน (Seperations) หมายถึง การสิ้นสุดการจ้างพนักงาน ซึ่งแบ่งออกได้หลายประเภท ได้แก่ 1) การไล่ออก คือ การไล่พนักงานที่ทัศนคติขี้ขลาด และการไล่ออกเพราะต้องลดกำลังแรงงาน 2) การลาออก คือการลาออกของพนักงานด้วยความสมัครใจ 3) การปลดเกษียณ คือการลาออกของพนักงานเมื่ออายุของพนักงานถึงระดับหนึ่ง และ 4) การตาย

จากความหมายของการลาออก (Turnover) ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การลาออก (Turnover) นี้ประกอบด้วย การสิ้นสุดการว่าจ้างและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานหรือการเข้าและออกจากองค์การของบุคลากร ซึ่งมีลักษณะของการเคลื่อนไหว (Movement) ข้ามขอบเขตของการเป็นสมาชิกขององค์การ และมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) และเพื่อให้ง่ายแก่การเข้าใจ ผู้วิจัยขอสรุปว่า การลาออก (Turnover) นี้จะหมายถึงการลาออกจากงานของพนักงานในองค์การใดองค์การหนึ่งเพื่อไปเข้าทำงานยังองค์การหรือที่ทำงานแห่งใหม่

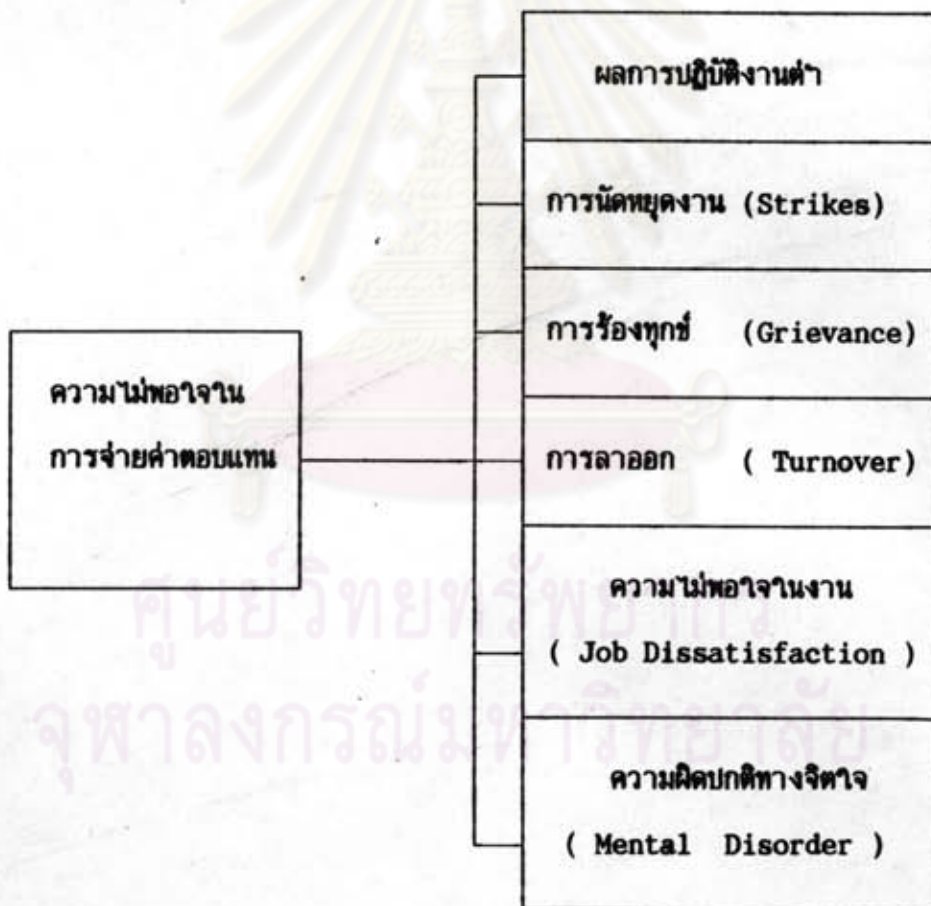
ดังนั้น การลาออก (Resignation) โดยสมัครใจจึงเป็นส่วนหนึ่งของ การลาออก (Turnover) จากองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารงานองค์การ เนื่องจากองค์การหรือหน่วยงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่จะต้องสรรหาบุคคลอื่นมาปฏิบัติงานแทน ถ้าเป็นงานที่ต้องการความรู้ความชำนาญสูงก็จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสรรหา ต้องเสียทั้งเวลา และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคนใหม่ให้กับปฏิบัติงานแทนคนเก่า ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการลาออก (Turnover) โดยสมัครใจนี้เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารองค์การควรให้ความสนใจ และควรหาทางที่ยับยั้งการลาออกในลักษณะเช่นนี้ มิให้เกิดขึ้นในองค์การ เนื่องจากเป็นการลาออกที่สามารถจะหลีกเลี่ยงและป้องกันได้ โดยการพิจารณาถึงสาเหตุของการลาออกนั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาในประเด็นที่การลาออกและการเข้าทำงานใหม่ (Turnover) โดยที่การลาออกนั้นเกิดขึ้นโดยความสมัครใจ

### แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการลาออกจากองค์การ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการได้ทำการศึกษา รูปแบบของการลาออกของบุคลากรจากองค์การไว้มากมายหลายท่าน และได้เสนอรูปแบบของการลาออกจากองค์การไว้หลายแบบ ดังนี้

#### 1. แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม ( Behavioral School of Thought )

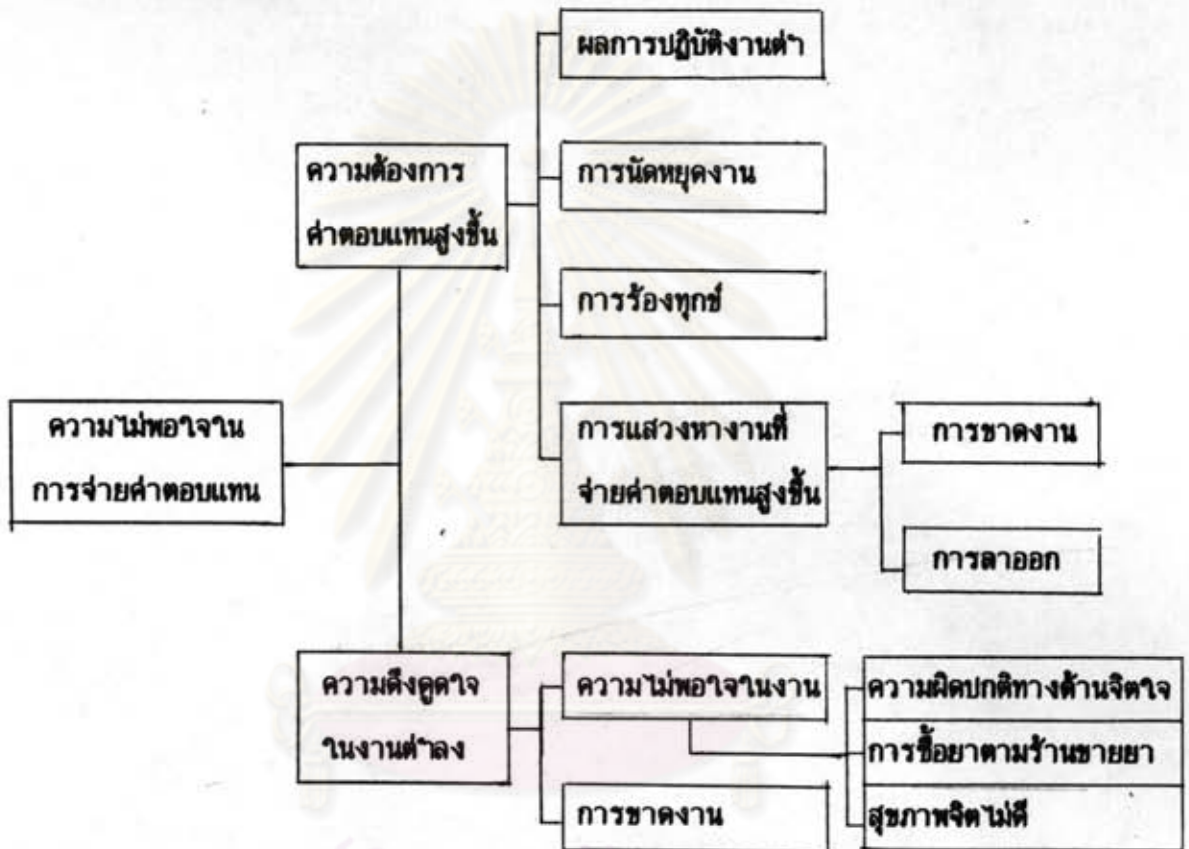
สำหรับแนวทางการศึกษาแรกนี้ เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงพฤติกรรมการลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุของการลาออกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร และส่งผลอย่างไรต่อองค์การบ้าง Lawler (1971) ได้กล่าวไว้ว่า ความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักจะก่อให้เกิดผลตามมาหลายอย่างด้วยกัน โดยตัวแบบที่เสนอไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1 : แสดงผลที่เกิดจากความไม่พอใจค่าตอบแทนตามแนวคิดของ Lawler(1971)

ที่มา : E.E.Lawler, Pay and organizational effectiveness ( New York: McGraw-Hill,1971 ),p.450.

จากภาพที่ 1 จะเป็นผลหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้น 6 อย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานต่ำ การนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ การลาออก ความไม่พอใจในงาน และความวิตกกังวลทางจิตใจ นอกจากนี้ Lawler(1971)ยังได้อธิบายเพิ่มเติมต่อไปว่า พฤติกรรมทั้ง 6 อย่างนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร และจะทำให้เกิดอะไรตามมาบ้าง โดยสร้างตัวแบบแสดงให้เห็นดังภาพ



ภาพที่ 2: แสดงผลที่เกิดจากความไม่พอใจในค่าตอบแทนตามแนวคิดของ Lawler (1971)เพิ่มเติม  
ที่มา : เรื่องเดียวกัน, หน้า 451

จากภาพ Lawler (1971) กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนแล้วจะเกิดความรู้สึกขึ้น 2 อย่างด้วยกันคือ

1. ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น ( Desire for more pay ) ความรู้สึกนี้จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมต่างๆได้แก่ ผลการปฏิบัติงานต่ำ การนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และการแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ซึ่งจะทำให้เกิดการขาดงานและลาออกได้ในลำดับต่อมา

2. ความดึงดูดใจในงานต่ำลง (Lower Attractiveness) ความรู้สึกนี้จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรในองค์การเกิดความไม่พอใจในงาน การขาดงาน และการลาออกในลำดับต่อมา และเมื่อเกิดความไม่พอใจในงานขึ้นแล้ว ความไม่พอใจนี้ จะมีผลทำให้เกิดความผิดปกติทางด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) การช้อยามารับประทานเอง (Dispensary visits) และสุขภาพจิตไม่ดี (Poor Mental Health) ในที่สุด

จะเห็นได้ว่าตัวแบบพฤติกรรมกรรมการลาออกของ Lawler (1971) นี้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียว ที่เป็นสาเหตุของการลาออกจากงานหรือองค์การและเป็นการลาออกด้วยความสมัครใจ

2. แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ (Economic School of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงภาวะตลาดแรงงาน และระดับกิจกรรมทางธุรกิจว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงาน ของพนักงานหรือบุคลากรในองค์การ โดย Burton และ Parker (1969) กล่าวว่า วิธีการที่ใช้ทำนายการลาออกได้ดีที่สุดวิธีหนึ่งคือ ในขณะที่ระดับกิจกรรมทางธุรกิจกำลังดำเนินไปด้วยดี จะมีการสร้างงานเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้อัตราการจ้างแรงงานสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะสูงขึ้น (High Opportunity) ตามไปด้วย ถ้าขนาดของตลาดแรงงานยังคงไม่เปลี่ยนแปลง โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะต่ำ (Low Opportunity) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความต้องการของตลาดแรงงานเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจลาออกของพนักงานหรือบุคลากรในองค์การ โดยเป็นการลาออกโดยสมัครใจและอัตราการลาออกจะมีส่วนสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของโอกาสในการเปลี่ยนงาน ซึ่งสามารถอธิบายกลไกหรือกระบวนการลาออกหรือเปลี่ยนงานนี้ได้ด้วยทฤษฎีอุปสงค์ และอุปทาน ดังนี้ (สมชาติ ปิตยานนท์ : 2535)

อุปสงค์แรงงาน หมายถึง ปริมาณต่างๆของแรงงานที่ผู้เสนอซื้อแรงงานหรือนายจ้างต้องการจ้างแรงงาน ณ ระดับค่าจ้างต่างๆ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

ส่วนอุปทานแรงงาน หมายถึง ปริมาณต่างๆของแรงงานที่ผู้เสนอขายแรงงานหรือลูกจ้างเสนอขายแรงงาน ณ ระดับค่าจ้างต่างๆในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง คุณภาพของตลาดแรงงานจะเกิดขึ้นจากการที่อุปสงค์และอุปทานแรงงานร่วมกัน กำหนดระดับการจ้างงานและค่าจ้างที่ได้รับ โดยที่อุปสงค์แรงงานประเภทใดประเภทหนึ่ง จะเท่ากับผลรวมของอุปสงค์แรงงานของนายจ้างทั้งหมดในตลาดแรงงาน และความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนการจ้างงานกับอัตราค่าจ้างในอุปสงค์แรงงานจะเป็นความสัมพันธ์เชิงกลับกัน นั่นคือ จำนวนการจ้างงานจะต่ำลงหากอัตราค่าจ้างสูงขึ้น ส่วนอุปทานแรงงาน ปัจจัยหลักที่นำมาวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคล คือ อัตราค่าจ้าง

เนื่องจากสมมติฐานที่ว่า การเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างอาชีพใดอาชีพหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ จึงดึงดูดคนให้บุคคลหันมาเลือกประกอบอาชีพนี้มากยิ่งขึ้น

แนวคิดทางด้านอุปสงค์และอุปทานแรงงานนี้ สามารถอธิบายสาเหตุและกระบวนการขาดแคลนบุคลากรในระดับบริหารหรือระดับวิชาชีพชั้นสูงขององค์การต่างๆ ได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ เมื่อความต้องการบุคลากรในระดับบริหาร หรือวิชาชีพชั้นสูงขององค์การต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างมาก เนื่องจากความเจริญเติบโตทางธุรกิจและเทคโนโลยี ประกอบกับภาวะการตลาดที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์การต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจเอกชนจึงพยายามทุกวิถีทางที่จะสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงและมีประสบการณ์มาร่วมงานด้วย ในขณะที่สถาบันการศึกษาและหน่วยงาน หรือองค์การไม่สามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรเหล่านี้ได้ทันกับความต้องการ ทำให้เกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน ซึ่งภาวะขาดแคลนแรงงานนี้จะยังคงอยู่ในองค์การ หากอัตราค่าจ้างไม่ปรับระดับให้สูงขึ้น โดยทั่วไปแล้วในธุรกิจเอกชนสามารถที่จะแก้ไขปรับอัตราค่าจ้างนี้ได้ไม่ยากนัก เนื่องจากมีความสามารถในการจ่ายสูง แต่ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดขึ้นกับภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่การปรับอัตราค่าจ้างให้สูงขึ้นทำได้ไม่มากนัก เพราะมีโครงสร้างเงินเดือนที่ตายตัว และปรับเปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก นอกจากนี้ภาวะขาดแคลนแรงงานยังอาจเกิดขึ้นได้อีกหากจากรวมความต้องการจ้างงานมีมากขึ้น แต่จำนวนแรงงานที่ผลิตซ้ำไม่ทันกับความต้องการของแรงงาน ดังนั้น อัตราค่าจ้างโดยทั่วไปของแรงงานประเภทนี้จึงขยับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อเทียบกับแรงงานประเภทอื่นๆ โดยสรุปก็คือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์แรงงานที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรระดับบริหารหรือวิชาชีพชั้นสูง ส่งผลให้อัตราค่าจ้างสูงขึ้น เนื่องจากการปรับตัวของอุปทานแรงงานที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้พนักงานระดับบริหารหรือวิชาชีพชั้นสูงนี้มีอำนาจต่อรองที่สูงกว่าผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้เพราะแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์แรงงานมีมากกว่า จำนวนแรงงานที่เปลี่ยนแปลงงานและจำนวนครั้งงานการเปลี่ยนแปลงก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นด้วย ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายหรือถ่ายเทแรงงานระหว่างหน่วยงานหรือองค์การ ผลที่ตามมาคือ การแย่งตัวบุคลากรเกิดภาวะสมองไหลของผู้ที่มีความรู้มีทักษะสูง ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละหน่วยงานหรือองค์การด้านการวางแผนกำลังคน การปรับโครงสร้างเงินเดือนและการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Bowey (1974) ที่กล่าวว่า การวางแผนกำลังคน (Man Power Planning) ขององค์การควรคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในการเปลี่ยนงานและการลาออกด้วย

โดยสรุปแนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ ที่กล่าวว่า ภาวะของตลาดแรงงานและ

ระดับกิจกรรมของธุรกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์การของพนักงานหรือบุคลากรนี้ทำให้ ความสำคัญกับจำนวนการจ้างงาน และอัตราค่าจ้าง ว่ามีผลต่อโอกาสของการเปลี่ยนงาน กล่าวคือ หากจำนวนของความต้องการจ้างงานสูงขึ้น แต่จำนวนแรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงานไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ทำให้อัตราค่าจ้างสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนงานก็สูงขึ้น อัตราการลาออกก็สูงขึ้น หากจำนวนความต้องการจ้างงานของตลาดแรงงานคงเดิม ทำให้อัตราค่าจ้างคงเดิม โอกาสในการ เปลี่ยนแปลงงานก็ต่ำลง ดังนั้นตัวแปรเกี่ยวกับโอกาสของการเปลี่ยนงานจึงมีความสัมพันธ์กับ อัตราการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การ

### 3. แนวทางการศึกษาด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด ( Push-Pull Approach )

แนวทางการศึกษานี้เป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม และแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์ไว้ด้วยกัน กล่าวคือ แนวทางการศึกษานี้ได้กล่าวถึงสาเหตุของ การลาออกของพนักงานว่ามี 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด ( Shikiar and Freudenberg , 1982 ) โดยปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันจะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นหรือ อยู่ภายในองค์การ ( Internal Factors ) ได้แก่ ความไม่พอใจในงาน ความไม่พอใจในค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความเป็นกันเอง ขนาดขององค์การ ซึ่งอัตราการลาออกขององค์การ ที่มีขนาดใหญ่ จะมีมากกว่าองค์การที่มีขนาดเล็ก การรวมอำนาจ การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ ส่วนปัจจัยดึงดูด จะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกหรืออยู่นอกองค์การ ( External Factors ) ได้แก่ การได้รับผลประโยชน์ที่เกือบล่วงกว่า ขนาดของครอบครัวและความรับผิดชอบ ความเจ็บป่วย การมีครอบครัว เป็นต้น

ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ล้วนเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจลาออกของพนักงาน หรือ บุคลากรทั้งสิ้น นักวิชาการกลุ่มนี้ได้ให้ข้อสังเกตว่า การพิจารณาของแต่ละบุคคลที่จะตัดสินใจว่า จะลาออกหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆข้างต้น ว่าปัจจัยใดมีน้ำหนักมากกว่าปัจจัยอื่นอย่างไร

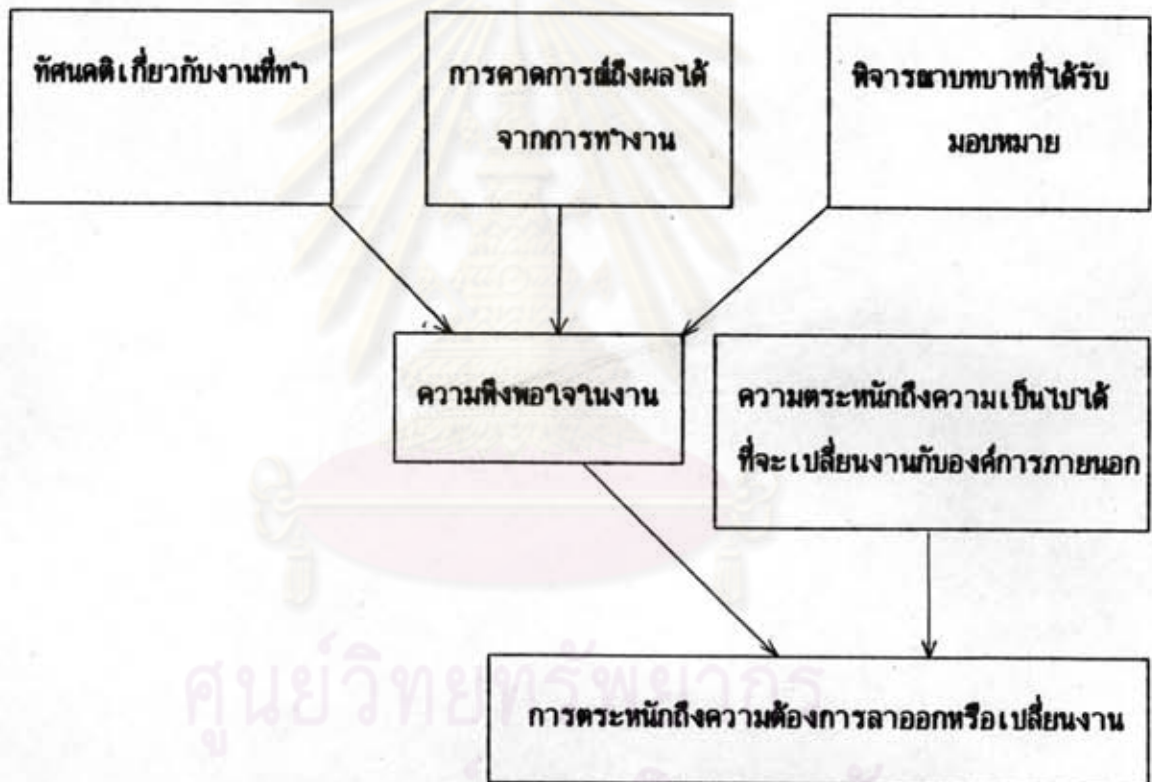
Mobley (1977) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจลาออกจากงานของบุคคล ปัจจัย ผลักดันถือเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีผลกระทบต่อ การสร้างความไม่พึงพอใจในงาน ทำให้บุคคลคิดออกจากงาน ( Thinking of Quitting ) หาทางเลือกงานใหม่ ( Searching for Alternatives ) หรือเปรียบเทียบระหว่างงานที่ทำอยู่ เป็นต้น ขณะที่ปัจจัยดึงดูดถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคลากรคาดหวังในการหางานที่ดีกว่าเดิม และสร้างความพึงพอใจในงาน



โดยสรุปแนวทางการศึกษาด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด ให้ความสำคัญกับตัวแปรความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเกิดขึ้นหรืออยู่ภายในองค์การ และตัวแปรความพึงพอใจในงาน ซึ่งเกิดขึ้นและอยู่ภายนอกองค์การ โดยปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานเหนือกว่าปัจจัยที่เป็นแรงผลักดัน

#### 4. แนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกของ March และ Simon

March และ Simon(1958)ได้เสนอแนวความคิดว่า การลาออกจากงาน มีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ การตระหนักถึงความต้องการลาออก และการตระหนักถึงความสะดวกในการเปลี่ยนงานซึ่งรายละเอียดดังปรากฏในภาพที่ 3



ภาพที่ 3: แสดงตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ March และ Simon (1958)

ที่มา : J.G.March and H.A.Simon, Organization (New York:Wiley,1958),p.99.

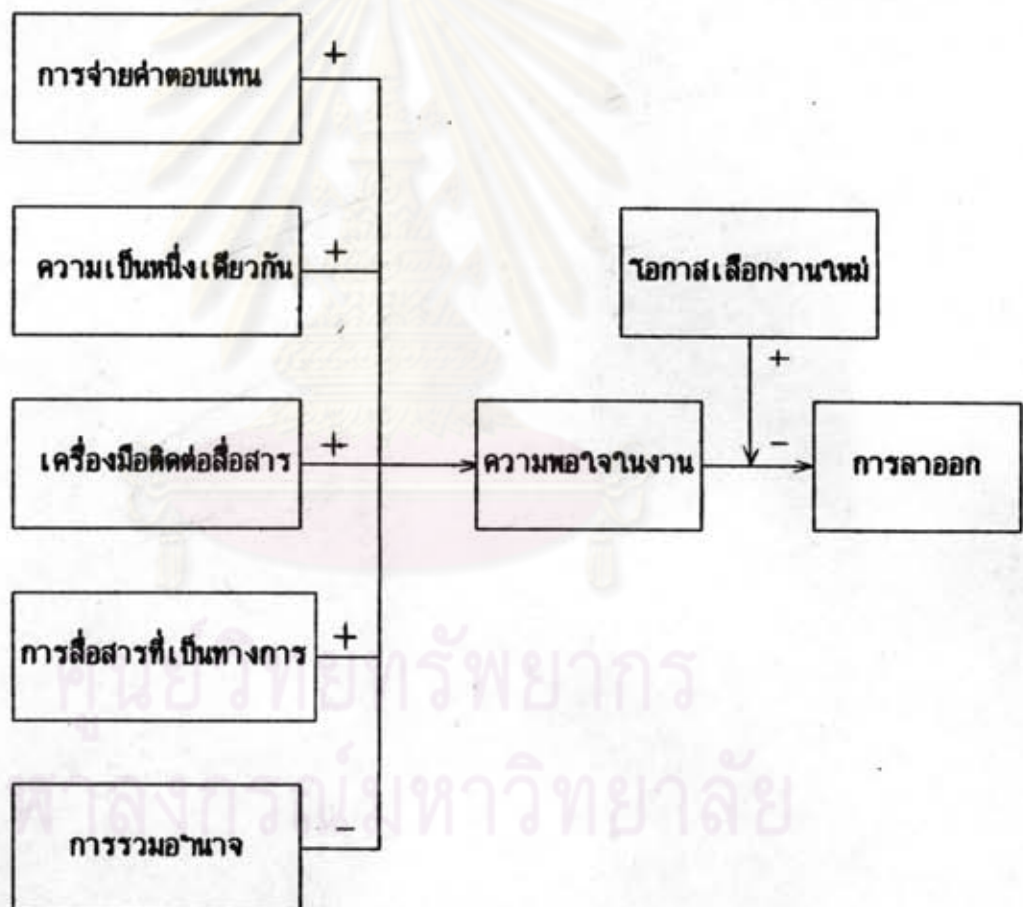
จากภาพแสดงให้เห็นว่า บุคคลจะมีการพิจารณาถึงงานที่ทำและตัดสินใจว่าตนเองมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในลักษณะงานด้านต่าง ๆ เช่น วิธีการบังคับบัญชา ค่าตอบแทนที่ได้รับ เป็นต้น และพิจารณาการคาดการณ์ถึงผลได้ซึ่งสัมพันธ์กับงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ขณะเดียวกันก็จะเปรียบกับงานที่ทำ และบทบาทที่

ได้รับว่ามีความเหมาะสมเพียงใด สำหรับความเป็นไปได้ที่จะได้งานใหม่ก็จะเป็นส่วนน้ามาพิจารณา ประกอบการตัดสินใจลาออกจกงาน ตัวแบบนี้ถือว่าเป็นตัวแบบแรกของการลาออกจกงาน

โดยสรุปตัวแบบการลาออกของ March และ Simon (1958) นี้ให้ความสำคัญกับตัวแปร ความพึงพอใจในงานและความเป็นไปได้ของโอกาสในการเปลี่ยนงาน ซึ่งออกมาในรูปแบบของความ ตระหนักถึงความต้องการลาออกและความสะดวกในการเปลี่ยนงาน

#### 5. แนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกของ Price

Price (1977) ได้เสนอตัวแบบของตัวแปรเบื้องต้นและตัวแปรแทรกซ้อนที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ในการตัดสินใจลาออกจกงานหรือเปลี่ยนงาน ซึ่งรายละเอียดดังปรากฏในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 : แสดงตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ Price (1977)

ที่มา : Jame L. Price, The Study of Turnover (Iowa:Iowa State University, 1977 ),อ้างใน william H. Hobley, Employee Turnover: Causes,Consequences,and Control (Mass:Addison-Wesley,1982),p.120.



จากภาพ Price (1977) ได้เสนอว่า ตัวแปรเบื้องต้นที่เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจลาออก ได้แก่ ระดับของการจ่ายค่าตอบแทน ความเป็นหนึ่งเดียวกัน หรือการมีส่วนร่วมของเครื่องมือนำใช้ในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ และการรวมอำนาจ ส่วนตัวแปรแทรกซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสในการเปลี่ยนงาน ซึ่งตัวแปรเบื้องต้น 4 ตัวแปร ได้แก่ ระดับของการจ่ายค่าตอบแทน ความเป็นหนึ่งเดียวกันหรือการมีส่วนร่วมของเครื่องมือนำใช้ในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในงาน ส่วนการรวมอำนาจจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจในงาน โดยที่ระดับความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงานด้วย นอกจากนี้ โอกาสในการเปลี่ยนงานกับความพึงพอใจในงานจะมีความเกี่ยวพันกันด้วย โดยที่ Price (1977) ได้เสนอแนวคิดเบื้องต้นไว้ว่าความไม่พึงพอใจในงานจะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนงานได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีโอกาสในการเลือกงานใหม่สูง ซึ่งสรุปไว้ดังนี้



ต่อมา Bluedorn (1982) ได้ศึกษาวิจัยทดสอบตัวแบบของ Price และเสนอตัวแบบที่ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ โดยมองว่าโอกาสในการเลือกงานน่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้วยเหตุผลที่ว่า เกิดการเปรียบเทียบ (relative deprivation) ระหว่างองค์การที่ทำงานปัจจุบันกับองค์การอื่น ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5 : แสดงตัวแบบการลาออกของ Price (1977) ที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ โดยการทดสอบของ Bluedorn (1982)

ที่มา : Allen c. Bluedorn, "A unified model of turnover from organization," Human Relations 35 (February 1982): 135-153.

โดยสรุปตามแนวทางการศึกษาตัวแบบของการลาออกของ Price ให้ความสัมพันธ์กับตัวแปร 2 ตัว คือ ความพึงพอใจในงาน และโอกาสในการเลือกงาน

#### 6. แนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ Mobley

Mobley และคณะ (1978) ได้เสนอตัวแบบการลาออกจากงาน โดยได้พัฒนาทฤษฎีที่มีลักษณะมองเห็นภาพพจน์ได้เด่นชัดขึ้น ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการลาออกหรือเปลี่ยนงานโดยสมัครใจ โดยมีกระบวนการดังภาพที่ 6 ซึ่งประกอบด้วย อายุ/การดำรงตำแหน่ง เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความน่าจะเป็นที่จะค้นพบทางเลือกที่ยอมรับได้หากเกิดความคิดที่จะลาออกและความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ พร้อมทั้งการประเมินเกี่ยวกับทางเลือกความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ในองค์การ จนกระทั่งไปถึงการตัดสินใจที่จะลาออก หรือคงอยู่กับองค์การต่อไปในที่สุด



ภาพที่ 6 : แสดงตัวแบบของการลาออกตามแนวคิดของ Mobley และคณะ (1978)

ที่มา : William H. Mobley and Others, " An evaluation of precursors of hospital employee turnover," Journal of Applied Psychology 63 (1978): 410.

จากตัวแบบนี้ พอสรุปได้ว่าความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น อาจนำไปสู่แนวความคิดลาออกและความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก และผลสุดท้ายก็จะเกิดเป็นพฤติกรรมการลาออกจากองค์การขึ้น Mobley และคณะ (1978) ได้ทำการศึกษาทดลองตัวแบบดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างโรงพยาบาลจำนวน 203 คน โดยใช้สมการถดถอยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งแม้ว่าจะไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจกับการลาออกจากงานโดยตรง แต่จากผลการวิจัยได้ให้ข้อสนับสนุนว่าความไม่พึงพอใจงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกนี้มีผลโดยตรงกับการลาออกจากงาน

นอกจากนี้ Mobley (1982) ยังได้เสนอตัวแบบซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับกระบวนการตัดสินใจลาออกจากงาน รายละเอียดดังปรากฏในภาพที่ 7 ดังนี้



ภาพที่ 7 : แสดงตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Mobley (1982)

ที่มา : William H. Mobley , Employee Turnover : Causes, Consequences and Control (Mass. : Addison - Wesley , 1982) ,P.123.

กระบวนการ A แสดงถึงกระบวนการที่คนประเมินคุณค่างานของตน

กระบวนการ B แสดงถึงสถานะทางอารมณ์ ที่มีผลต่อระดับความพอใจกับความไม่พอใจ การศึกษาส่วนใหญ่ในเรื่องการลาออกนั้น มักตรวจสอบถึงสัมพันธภาพโดยตรงระหว่างความพอใจในงานกับการเปลี่ยนงาน กระบวนการในภาพเสนอแนะขั้นตอนที่ เป็นไปได้ระหว่างความไม่พอใจกับการลาออกจางาน

กระบวนการ C เป็นผลประการหนึ่งของความไม่พอใจ ได้แก่ การกระตุ้นความคิดในการลาออกจางาน

กระบวนการ D แนะนำก้าวต่อไปของกระบวนการตัดสินใจถอนตัวออกจากงาน คือ การประเมินคุณค่าของประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้จากการหยุดงาน ซึ่งรวมทั้งการประเมินผลในการหางานใหม่ด้วย การประเมินคุณค่าของการลาออก มีการพิจารณาถึงการสูญเสียความอาวุโส ผลประโยชน์ที่จะได้รับและสิ่งอื่นๆ ถ้าค่าของการลาออกสูงและ/หรือประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับต่ำ คนอาจประเมินคุณค่างานที่ทําทิ้งเสียใหม่ เพื่อชดเชยความคิดในการลาออก และ/หรือ ทหาวิธีการที่จะถอนตัวออกจากองค์การในรูปแบบอื่น แต่ถ้าค้นพบทางเลือกที่ดีกว่าได้แล้วก็จะเข้าสู่กระบวนการต่อไป

กระบวนการ E เป็นความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก

กระบวนการ F เป็นความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก ถ้าไม่พบบุคคลก็อาจจะค้นหาต่อไป ด้วยการประเมินคุณค่าผลประโยชน์ที่คาดหวังและคุณค่างานที่มีอยู่เสียใหม่ การยอมรับสถานะปัจจุบันของงาน ลดความคิดในการลาออก และ/หรือ มีพฤติกรรมถอนตัวรูปแบบอื่นๆ เช่น มีการขาดงาน เป็นต้น

กระบวนการ G เป็นการประเมินคุณค่าทางเลือก เมื่อสามารถค้นหาทางเลือกได้แล้ว (กระบวนการนี้สามารถตั้งสมมุติฐานเช่นเดียวกับการประเมินคุณค่าของกระบวนการ A )

กระบวนการ H เป็นการเปรียบเทียบงานปัจจุบันกับทางเลือก ถ้าเปรียบเทียบแล้วชอบทางเลือกนั้นจะเกิดกระบวนการต่อไป

กระบวนการ I เป็นความตั้งใจลาออกเมื่อเกิดแรงกระตุ้นจากกระบวนการ H

กระบวนการ J เป็นกระบวนการสุดท้าย คือ การลาออก ถ้าปรากฏว่าการเปรียบเทียบระหว่างงานที่ทําทิ้งกับทางเลือกใหม่ บุคลากรเกิดความพอใจในทางเลือกใหม่ย่อมเกิดการลาออกในที่สุด แต่ถ้าการประเมินค่าระหว่างทางเลือกใหม่กับงานที่ทําทิ้งปัจจุบันดีกว่าทางเลือกใหม่ ก็ย่อมไม่มีการลาออกและอยู่เฝ้าองค์การเดิมต่อไป อย่างไรก็ตามการยังคงอยู่กับองค์การเดิมต่อไป มิได้หมายความว่า บุคคล จะยังคงติดอยู่กับองค์การเดิมนั้นตลอดไป หากมีทางเลือก

าใหม่เกิดขึ้น และมากระดับความคิดที่จะออกอีก บุคคล ก็จะเริ่มใช้กระบวนการตัดสินใจถอนตัวออก  
ออกจากองค์การอีกครั้ง จนกว่าคนจะเกิดความพอใจในงานของตน หรือเห็นว่างานที่ตนทำมีแรง  
กระตุ้นจูงใจที่ดี ที่ทำให้ตนยังคงดำรงอยู่กับงานหรือองค์การนั้นได้ต่อไป

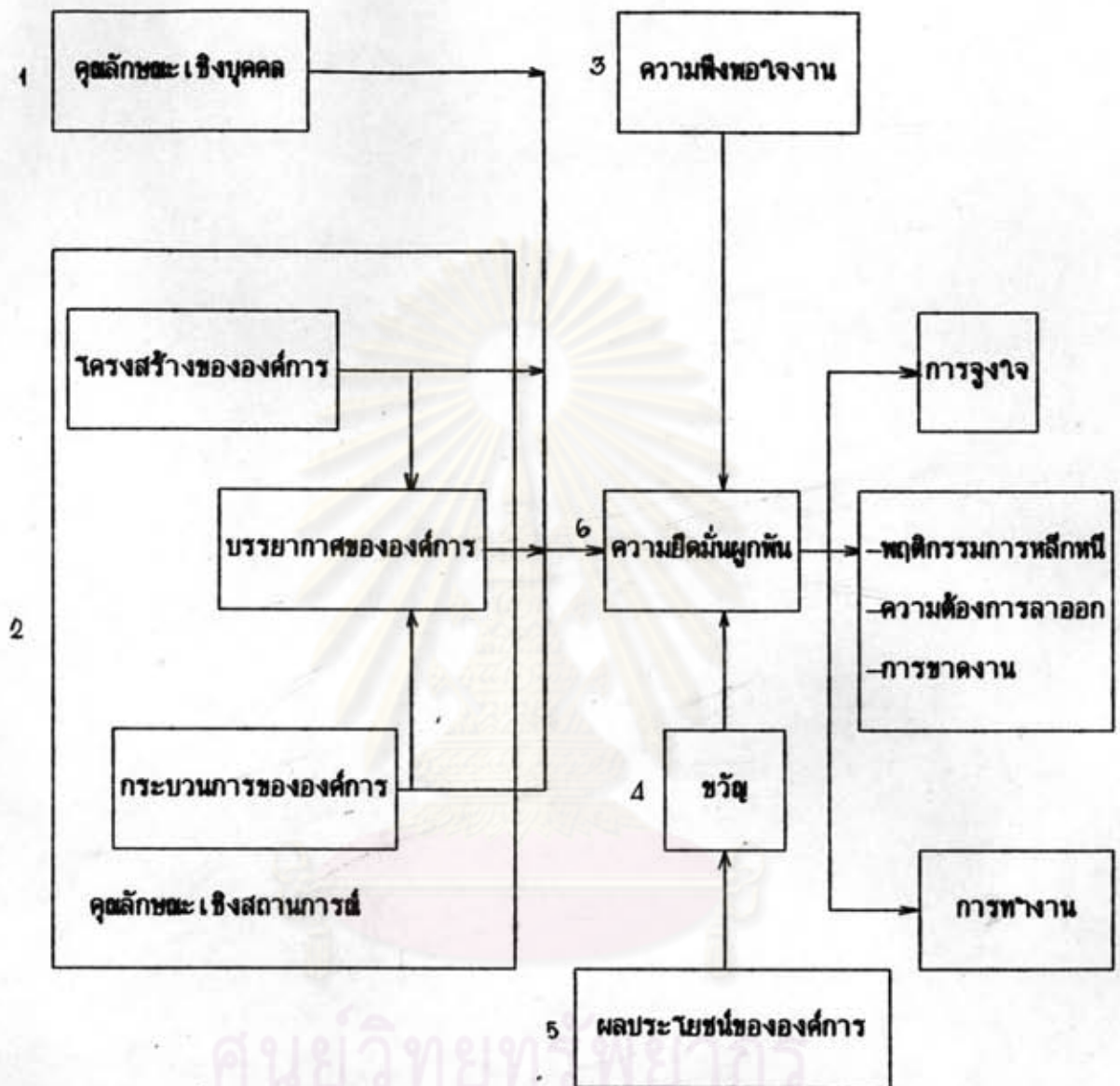
โดยสรุปแนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ Mobley และคชะ (1978)  
และ Mobley (1982) นอกจากจะมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน  
กับกระบวนการลาออกจากงาน หรือเปลี่ยนงานแล้ว ยังเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ อายุและการดำรง  
ตำแหน่ง ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลเข้ามาด้วย

#### 7. แนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ DeCotiis และ Summers

DeCotiis และ Summers(1987) ได้เสนอตัวแบบของการลาออกโดยเพิ่มความยึดมั่น  
ผูกพันต่อองค์การเข้าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน ดังนี้

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาพที่ 8 : แสดงตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ DeCotiis และ Summers (1987)

ที่มา : Thomas A.DeCotiis and Timothy P.Summers, "A Path Analysis of Model of Antecedents and Consequences of Organizational Commitment," Human Relations 40 (1987): 454.

จากภาพองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการลาออก ได้แก่

1. คุณลักษณะเชิงบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา ชั่วเนงการทำงาน การดำรงตำแหน่ง เป็นต้น
2. คุณลักษณะเชิงสถานการณ์ ประกอบด้วย
  - 2.1 โครงสร้างขององค์การ ได้แก่ ความเป็นทางการ การรวมอำนาจ ความขัดแย้งทางบทบาท ความชัดเจนของบทบาท
  - 2.2 กระบวนการขององค์การ ได้แก่ การตัดสินใจ ผู้นำ การสื่อสาร โอกาสเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ ข้อมูลย้อนกลับ
  - 2.3 บรรยากาศขององค์การ ได้แก่ ความเป็นอิสระ ความไว้นื้อเชื่อใจ ความกลมเกลียว การสนับสนุน ความยุติธรรม ความกดดัน เป็นต้น
3. ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า ผู้ร่วมงาน รายได้ ผู้บังคับบัญชา และความพอใจทั่วไป
4. ชั่วเนงการปฏิบัติงาน
5. ผลประโยชน์ขององค์การ
6. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนี้ จะมีมากหรือน้อย เป็นผลมาจากคุณลักษณะเชิงบุคคล คุณลักษณะเชิงสถานการณ์ ความพึงพอใจงาน ชั่วเนง ผลประโยชน์ขององค์การ ซึ่งทำให้เกิดการจริงจัง การทำงานและเกิดพฤติกรรมการหนีงาน ได้แก่ การขาดงาน ความต้องการลาออกจากงาน

จากผลการศึกษาทดลองตัวแบบข้างต้นของ DeCotiis และ Summers (1987) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากผู้จัดการภัตตาคารและผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมจำนวนทั้งสิ้น 367 คน พบว่าความพึงพอใจงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายความต้องการลาออกจากงานโดยสมควรใจได้

โดยสรุปแนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ DeCotiis และ Summers ได้เพิ่มเติมตัวแปรความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเชิงบุคคล คุณลักษณะเชิงสถานการณ์ ความพึงพอใจงาน ชั่วเนงและผลประโยชน์ขององค์การ ส่วนผลที่เกิดจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือ การจริงจัง การทำงาน พฤติกรรมการหนีงาน ได้แก่ การขาดงาน และความต้องการลาออกจากงาน

จากแนวทางการศึกษาตัวแบบของการลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) โดยสมัครใจตามแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานนั้น มีอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน สามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

- 1) ความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ( Lawler, 1971 )
- 2) โอกาสของการเปลี่ยนงานซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนการจ้างงานและอัตราค่าจ้าง (Burton และ Parker , 1969)
- 3) ปัจจัยแรงผลักดันและปัจจัยดึงดูด ที่เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในงานและการสร้าง ความพึงพอใจในงาน (Push-Pull Factors; Mobley, 1977)
- 4) ความพึงพอใจในงานและโอกาสในการเลือกงาน (Price , 1977)
- 5) ความพึงพอใจในงานและความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนงาน (March และ Simon, 1958)
- 6) ความพึงพอใจในงาน ความไม่พึงพอใจในงาน และปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่อายุและการดำรงตำแหน่ง (Mobley, 1982 ; Mobley และคณะ, 1978)
- 7) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเชิงบุคคล คุณลักษณะเชิง สถานการณ์ ความพึงพอใจในงาน ชั่วขณะและผลประโยชน์ขององค์การ (DeCotiis และ Summers, 1987)

จะเห็นได้ว่าตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน โอกาสของการเปลี่ยนงานหรือความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรหรือปัจจัยที่คาดว่าจะทำให้บุคลากรในองค์การมีความคิดหรือความตั้งใจที่จะลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน 3 ตัวแปรด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยรวมการศึกษาตัวแปรความไม่พึงพอใจในงานไว้กับตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัดตัวแปรโอกาสของการเปลี่ยนงานหรือความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนงานออกไป เนื่องจากเห็นว่าอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริหารในองค์การ โดยเพิ่มตัวแปรทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลเข้าไป เพราะคาดว่าน่าจะมีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ และอาจช่วยให้การวิเคราะห์และอธิบายถึงพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงานหรือองค์การของประชากรกลุ่มนี้เป็นไปอย่างกว้างขวางและครอบคลุมยิ่งขึ้น ซึ่ง จะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

เหตุที่การวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้ติดตามศึกษาถึงการลาออกจากองค์การจริงของพยาบาล เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการติดตามผู้ที่ลาออกไป และที่สำคัญไปกว่านั้นคือผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์และเป็นตัวทำนาย ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การของบุคลากร ก็เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ผู้บริหารองค์การ ทราบถึงแนวทางและกลยุทธ์ที่จะใช้ในการลดจำนวนบุคลากรที่จะลาออก และหาหนทางให้คงอยู่ในองค์การต่อไป เพราะข้อมูลที่ได้สามารถนำมาวางแผนการดำเนินงานนโยบายการบริหาร โดยวิธีจูงใจให้บุคลากรคงอยู่ในองค์การด้วยความสมัครใจและเต็มใจ โดยการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่มีอยู่ให้หมดไป และสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ การที่บุคคลลาออกจะมีพฤติกรรมการลาออกเกิดขึ้นจริงได้ ยังมีตัวแปรที่สำคัญเข้ามาเกี่ยวข้อง คือโอกาสและความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงาน ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริหารองค์การ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ตัวแปรนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะตลาดแรงงาน ซึ่งจะผันแปรมากน้อยเพียงใด ก็เป็นผลเนื่องมาจากอัตราความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าในกรณีที่ตลาดแรงงานมีการเคลื่อนไหวน้อย อันเนื่องมาจากสภาพทางเศรษฐกิจทำให้โอกาสและความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงานลดน้อยลง ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะหยุดคิดถึงการลาออกจากองค์การ หากสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขต่างๆ ในองค์การ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หรือ ส่งผลให้การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพลดลง และในกรณีที่บุคคลมีความคิดและตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ แต่โอกาสและความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงานมีน้อย ทำให้ต้องทนทำงานต่อไป และไม่สามารถปรับตัวปรับใจใหม่ได้ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการผลงงานในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การขาดงาน มาทำงานสาย ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานด้วยประสิทธิภาพ จนถึงการเสื่อมถอยลงของสุขภาพกายและจิต เป็นต้น

#### การวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการใช้ศัพท์และนิยามความหมายที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

Arnold และ Feldman (1982) ใช้คำว่า Intention to turnover ประกอบด้วย Intention to quit และ Intention to search alternatives มีคำถาม 2 ข้อ ให้ตอบว่า มีความเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ที่ท่านจะหาสถานที่ทำงานใหม่ในที่อื่น และท่านตั้งใจที่จะลาออกจากที่ทำงานเดิมไปยังที่ทำงานใหม่นั้น โดยใช้มาตรวัด 7 ระดับ

Michaels และ Spector (1982) ใช้คำว่า Intention of quitting มีคำถาม

3 ข้อ คือ 1) บ่อยครั้งเพียงแค่ว่าท่านคิดถึงการลาออกอย่างจริงจัง 2) ท่านต้องการที่จะลาออกจริง  
 ราชหรือไม่ และ 3) ท่านมีแผนการการลาออกเป็นที่แน่นอนแล้ว

Hom และ คณะ (1986) ใช้คำว่า Intention to quit โดยที่การลาออกนั้นประกอบ  
 ด้วยความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การหรือที่ปฏิบัติงาน และการออกจากวิชาชีพ คำถามมี 2 ข้อ  
 คือ 1) ท่านตั้งใจที่จะลาออกจากวิชาชีพภายในระยะเวลาอันสั้นนี้หรือไม่ และ 2) ท่านตั้งใจ  
 ที่จะคงอยู่ในวิชาชีพต่อไป แต่ตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ภายในระยะเวลาอัน  
 สั้นนี้หรือไม่ ถ้าตอบว่าใช่ =1 และ ไม่ใช่ = 0

William และ Hazer (1986) ใช้คำว่า Intention to quit เมื่อกล่าวถึงการ  
 ที่บุคคลมีความตั้งใจ ต้องการที่จะลาออกจากงาน และมีแผนการที่จะลาออกเป็นที่แน่นอนแล้ว และ  
 ใช้คำว่า Intention to leave เมื่อหมายถึง การที่บุคคลมีแผนการที่จะลาออกจากองค์การ

Hinshaw, Smeltzer และ Atwood (1987) ใช้คำว่า Anticipated turnover  
 โดยหมายถึง ระดับที่บุคคลรับรู้ว่าตนเอง จะสิ้นสุดการทำงานในองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้นเมื่อใด  
 นอนาคต นั่นคือเป็นการคาดการณ์การที่จะลาออกจากองค์การ

Hom และ Griffeth (1991) ใช้คำว่า Intention to quit โดยหมายถึง การ  
 ประเมินการรับรู้ของบุคคลถึงโอกาสและความเป็นไปได้ ของการที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์การ  
 จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การนั้นมีทั้งแบบ  
 ที่ถามโดยมีระยะเวลาเป็นตัวกำหนด (Arnold และ Feldman, 1982 ; Hom และ คณะ, 1984 ;  
 Hinshaw, Smeltzer และ Atwood , 1987) และที่ไม่มีระยะเวลาเป็นตัวกำหนด ( Michaels  
 และ Spector, 1982 ; William และ Hazer, 1986 ; Hom และ Griffeth , 1991) ใน  
 ส่วนที่เป็นประเด็นของคำถามนั้นจะมีทั้งที่เป็นแบบตามตรง ๆ ถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ  
 ว่าใช่หรือไม่ ( Hom และ คณะ, 1984 ) เป็นไปได้หรือไม่ ( Arnold และ Feldman, 1982 )  
 และแบบที่เป็นคำถามถึงองค์ประกอบของความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ซึ่งได้แก่ 1) ความถี่  
 ของการคิดถึงการลาออกอย่างจริงจัง 2) ความต้องการที่จะลาออก 3) การมีแผนการที่จะลาออก  
 ( Michaels และ Spector, 1982 ; William และ Hazer, 1986 ) และ 4) โอกาสและ  
 ความเป็นไปได้ของการที่จะตัดสินใจลาออก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการวัดความหนักแน่นของความตั้งใจ  
 ที่จะลาออกนั้น ในประเด็นนี้รวมถึง ความตั้งใจที่จะหางานใหม่ (Arnold และ Feldman, 1982)  
 และการรับรู้ของบุคคลถึงโอกาสและความเป็นไปได้ของการตัดสินใจลาออกจากองค์การ (Hom และ  
 คณะ, 1984)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ คือ การออกจากโรงพยาบาลที่ตนปฏิบัติงานอยู่ไปยังสถานที่ทำงานแห่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นอย่างวิธการลาออก หรือ โอนย้ายไป เพราะถือว่าเป็นการสูญเสียบุคลากรจากองค์การ และเลือกที่จะใช้คำว่า Turnover Intention ที่ครอบคลุมถึง ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ และความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ ซึ่งถือว่าเป็นการบอกถึงความหนักแน่นของความตั้งใจนั้น โดยข้อความถามในการวัดนี้ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลักคือ

1. ความถี่ของการคิดที่จะลาออก หรือ โอนย้าย
2. ความต้องการแท้จริงที่จะลาออก โอนย้าย
3. การมีแผนการที่จะลาออก โอนย้ายงานเป็นที่แน่นอน
4. โอกาสและความเป็นไปได้ที่จะตัดสินใจลาออก หรือ โอนย้าย

#### ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับการลาออกจากองค์การ

##### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกจากองค์การ

จากการศึกษาและสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การของ Hom และ Griffeth (1995) พบว่าในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกจากองค์การ ตัวแปรที่ถูกนำมาศึกษามากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ และยังพบว่า บุคลากรในองค์การที่มีอายุมาก และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การยาวนานกว่าจะลาออกจากงานน้อยกว่า บุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การน้อยกว่า นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของบุคคลอื่นทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ กับการลาออกจากงาน ดังนี้

Nichols (1971) ศึกษาสถานภาพสมรสของพยาบาล พบว่ากลุ่มพยาบาลที่เป็นโสด มีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การมากกว่าพยาบาลที่แต่งงานแล้ว

McCloskey (1974) พบว่าพยาบาลโสดจะอยู่ทำงานนานเท่าพยาบาลที่แต่งงานแล้ว

Mobley และคณะ (1978) ศึกษาถึงสิ่งบอกเหตุในการเปลี่ยนงานของพนักงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจำนวน 203 คน พบว่า อายุและระยะเวลาในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและนำไปสู่การลาออกจากงานที่แท้จริงในที่สุด

Bluedorn (1982) พบว่า อายุและระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ โดยที่ความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่นั้นมีอิทธิพลโดยตรงกับความคิดที่จะลาออกจากองค์การ

Wiesman และคณะ (1982) ได้ศึกษาถึงเหตุผลในการลาออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาล 2 แห่ง พบว่า พยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยจะมีแนวโน้มในการลาออกจากงานมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน ส่วนสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพยาบาล

Seybolt (1986) ได้ศึกษาถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่าความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลในกลุ่มต่างๆ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบทบาทในงานของแต่ละกลุ่ม โดยกลุ่มพยาบาลที่มีแนวโน้มจะลาออกจากงานง่ายที่สุดและมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 6 เดือน-1 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้เรียนรู้งานมาเป็นระยะเวลาพอสมควร กลุ่มที่มีแนวโน้มจะลาออกจากงานมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี และ 3-6 ปี ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป จะเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานน้อยที่สุด สรุปก็คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานยิ่งมาก ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานก็ยิ่งน้อย

Hinshaw, Smeltzer และ Atwood (1987) ศึกษาพฤติกรรมการทำใหัพยาบาลคงอยู่ในงาน โดยศึกษาตัวแปรที่เป็นตัวทำนายการลาออกจากงานของพยาบาล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1957 คน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายการลาออกได้ในระดับปานกลาง

Lucas, Atwood และ Hagaman (1993) ทำการทดสอบตัวแบบของการลาออกของพยาบาลตามกรอบแนวคิดของ Hinshaw และ Atwood (1985) ผลการวิจัยทั้งที่เป็นต้นแบบและการทดสอบมีความสอดคล้องกันที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการคาดการณ์การลาออกของพยาบาล โดยที่พยาบาลที่มีอายุน้อย การคาดการณ์การลาออกก็จะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น และพบว่า การคาดการณ์การลาออกจะต่ำกว่าในพยาบาลที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

มณีชัย รัตเมณี และ อภินันท์ เกตุวงศ์ (2526) ศึกษาการลาออกของข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ลาออกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นผู้น้อย คือ ระดับ 1-3 ซึ่งมีรายได้ต่ำและรับราชการในระยะเวลาสั้น ๆ คือ ไม่ถึง 4 ปี ผู้ที่ลาออกในปริมาณสูงส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีปริมาณสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

**เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533)** ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก จากองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านอายุ เป็นตัวแปรหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ของพนักงานสหกรณ์การเกษตรใน ประเทศไทย

**ภัทรา ศรีเจริญ (2534)** ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนแปลงงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลศิริราช พบว่าตัวแปร ด้านอายุงานหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ เป็นปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนแปลงงานของพยาบาล โดยที่อายุงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการเปลี่ยนแปลงงาน ส่วนสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนแปลงงานของพยาบาล

**สมสุข ศิลกสกุลชัย (2534)** ทำการศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่งและระดับการศึกษา แตกต่างกัน พบว่าพยาบาลในกลุ่มที่มีอายุสูง มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวกและความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้ ผู้ร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และความพึงพอใจในงานโดยรวม สูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ และพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวกและความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้ ผู้ร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพยาบาลที่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยที่เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ทางบวก ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสหสัมพันธ์เส้นตรง เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยสรุป อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ทั้งนี้โดยที่พยาบาลกลุ่มอายุสูง และมีระดับการศึกษาสูงสุดประกาศนียบัตร วิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ จะมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การยาวนานกว่ากลุ่มพยาบาลที่มีอายุต่ำ และมีระดับการศึกษาสูงสุดอนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

**จวีพร กาจนนการุณ (2536)** ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ ของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน พบว่า ข้าราชการโดยรวมทั้งมีระดับการ ศึกษาต่ำ อายุต่ำ อายุการทำงานต่ำและระดับตำแหน่งต่ำ จะมีระดับแนวโน้มการลาออกจากองค์การ มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูง อายุสูง อายุการทำงานสูง ระดับตำแหน่งสูงกว่า และ ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสโสด มีระดับแนวโน้มการลาออกจากองค์การมากกว่าข้าราชการกลุ่มที่ แต่งงานแล้ว



จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น พอที่จะสรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกจากองค์การทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ดังนี้

1. อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากองค์การ ( Mobley และคณะ, 1978; Bluedorn, 1982 ; Hinshaw, Smeltzer และ Atwood, 1987 ; Lucas, Atwood และ Hagaman, 1993 ; Hom และ Griffeth, 1995 ) และสอดคล้องกับผลการวิจัยในประเทศไทยของ มณีชัย รัตเมธีและ อนันต์ เกตุวงศ์ (2526) สมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) และจวีพร กาตุจนการุณ (2536) ส่วนผลการวิจัยของ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2533) พบว่าตัวแปรด้านอายุมีอิทธิพลต่อการลาออกจากองค์การ

2. สถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบได้ใน 2 ลักษณะ คือ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากองค์การ โดยที่สถานภาพสมรสโสด มีแนวโน้มการลาออกจากองค์การสูงกว่าสถานภาพสมรสแต่งงานแล้ว (Nichols, 1971 ; McCloskey, 1974 ; จวีพร กาตุจนการุณ, 2536) และสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาล ( Wiesman และคณะ, 1982 ; กัทธา ศรีเจริญ, 2534) ในที่นี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากองค์การ โดยที่สถานภาพสมรสโสด มีแนวโน้มการลาออกจากรองการสูงกว่าสถานภาพสมรสแต่งงาน เนื่องจากมีผลการวิจัยที่สนับสนุนมากกว่า และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่พบว่าคนที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว มักจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่ยังไม่แต่งงานหรือเป็นโสด เนื่องจากต้องการความมั่นคงงานอาชีพมากกว่า จึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ไม่อยากให้องค์การต้องสลายตัวลง ซึ่งมักมีผลทำให้ตนเองและครอบครัวต้องขาดรายได้มาจุนเจือ จึงมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงานใหม่มากกว่าคนโสด แม้จะมีสิ่งจูงใจให้ทำเช่นนั้นก็ตาม ( Hrebiniak และ Allutto, 1972 ; Mathieu และ Zajac, 1990 )

3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลาออกจากงาน จากผลการวิจัยที่พบว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีแนวโน้มการลาออกต่ำกว่า ( Lucas, Atwood และ Hagaman, 1993 ) สอดคล้องกับผลการวิจัยในประเทศไทยของ สมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ซึ่ง Mottaz (1986) กล่าวว่าคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าโอกาสที่จะหางานใหม่จะไม่ลำบากมากนัก และสอดคล้องกับ พาวิตา อิบราฮิม (2523) ที่กล่าวว่าพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงมีความคาดหวังและค่านิยมทางวิชาชีพสูง ทำให้มีความอดทนต่อความขัดแย้งในบทบาทของตนเองได้ยาก หากการปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามที่รับรู้มาจากการศึกษา นอกจากนั้นยังมีโอกาสเปลี่ยนอาชีพได้ง่าย

#### 4. ระยะเวลาปฏิบัติงานเองค่าการมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากองค์การ

(Mobleyและคณะ, 1978 ; Bluedorn, 1982 ; Wiesman และคณะ, 1982 ; Seybolt, 1986) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในประเทศไทยของ มณีชัย รัตเมธี และอนันต์ เกตุวงศ์ (2526) กัทรา ศรีเจริญ (2534) จุฬพร กาญจนการุณ (2536) และการศึกษาของ Hinshaw, Smeltzer และ Atwood (1987) ที่พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานเองค่าการสามารถทำนายการลาออกได้ในระดับปานกลาง ซึ่ง Flippo (1966) กล่าวว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานนานจะมีโอกาสในการเลื่อนขั้นดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์การได้นาน Mowday และคณะ (1982) ศึกษาพบว่า ระยะเวลาที่ทำงานในองค์การนาน จะมีผลต่อการได้รับตำแหน่งที่พอใจ ได้รับรางวัลจากงานสูง และมีเพื่อนสนิทมาก จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อยกว่าคนที่เพิ่งเข้ามาอยู่ และมีความพึงพอใจที่จะอยู่ในองค์การมากกว่า

นอกจากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ด้านดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังสนใจในประเด็น ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่พยาบาลสังกัดอยู่ กับการลาออกจากองค์การ เนื่องจากยังมีการศึกษากันน้อยและผู้วิจัยเชื่อว่าลักษณะของงานบริการพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อพฤติกรรมการลาออกจากองค์การของพยาบาลแตกต่างกัน จากการศึกษาของ Hinshaw, Smeltzer และ Atwood (1987) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานบริการพยาบาล ( Clinical Service ) กับการลาออกจากองค์การของพยาบาล โดยแบ่งพยาบาลออกเป็น พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยวิกฤติ ( Critical Care ) กับ ไม่ใช่หน่วยวิกฤติ พบว่าการคาดการณ์การลาออกของพยาบาลในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน่วยวิกฤติ ไม่มีผลกระทบต่อลาออกที่แท้จริงของพยาบาล หมายความว่า พยาบาลในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน่วยวิกฤติมีการคาดการณ์การลาออก แต่สุดท้ายก็ไม่ได้ลาออกจริง ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดแบ่งหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่พยาบาลปฏิบัติงานอยู่เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ หอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ให้บริการพยาบาลที่มีคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จ และไม่มีคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จ เกี่ยวกับคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จนี้ McClelland (1965, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521) เชื่อว่า คุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจสร้างให้เกิดขึ้นกับงานได้ เพื่อให้งานนั้นสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับบุคคล โดยกล่าวว่าผู้ที่มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จโดยตนเอง จะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ต้องการกำหนดเป้าหมายในงานของตนเอง และต้องการควบคุมความสำเร็จในเป้าหมายอย่างมาก

2. เป้าหมายที่กำหนดขึ้นนั้น จะไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไปต่อความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น เพราะบุคคลเหล่านี้ต้องการเอาชนะ ดังนั้นจึงไม่กำหนดเป้าหมายที่ยากต่อความสำเร็จจนเกินไป ในขณะที่เป้าหมายที่ง่ายต่อความสำเร็จจนเกินไป ก็จะตอบสนองความพึงพอใจไม่เพียงพอ

3. ต้องการสิ่งป้อนกลับเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือต้องการรู้ว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นดีเพียงใด และต้องการรู้ทันทีว่า มีความก้าวหน้าถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด นั่นคือ บุคคลประเภทนี้มีความต้องการเห็นผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานชัดเจน และรวดเร็วทันใจ

เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จเกิดขึ้น ย่อมทำงานนั้นด้วยความชอบและพึงพอใจ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้เนื่องจากบุคคลได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการผลิตกับการตอบสนองความพึงพอใจในรูปแบบของ Porter และ Lawler (1968, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เป็นผลตอบแทนหรือรางวัลภายในที่บุคคลจะได้รับโดยตัวของเขาเองสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งผลตอบแทนนี้เองที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน มิใช่เกิดจากผลิตผลของงานโดยตรง และยังกล่าวว่าผลตอบแทนภายในจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่ดีโดยตรง ก็ต่อเมื่องานดังกล่าวมีความท้าทายที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดจะทำได้ให้รางวัลโดยตัวของเขาเองทางด้านความรู้สึกได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า งานที่มีคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จสูง ย่อมให้ผลตอบแทนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง และโอกาสที่จะละทิ้งงานหรือลาออกจากองค์การต่ำหรือไม่ลาออกจากองค์การ

จากการที่คุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจสร้างให้เกิดขึ้นกับงานได้ ดังนั้นงานที่มีคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จ จึงควรเป็นงานที่ท้าทาย ให้ความรับผิดชอบส่วนบุคคล ย่อมให้บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย โดยเป้าหมายที่กำหนดขึ้นต้องไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไป และมีสิ่งป้อนกลับที่เห็นได้ชัดเจน และรวดเร็ว เพื่อรู้ถึงความก้าวหน้าของงานที่ดำเนินไปสู่เป้าหมาย

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงวัดลักษณะของงานบริการพยาบาลโดยใช้คุณลักษณะทางด้านความสำเร็จ เป็นเกณฑ์ในการแบ่งหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่พยาบาลปฏิบัติงานอยู่ เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านลักษณะงานบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่พยาบาลปฏิบัติงานอยู่ กับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้ายงาน โดยสอบถามถึงแผนงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งจากการสำรวจประชากรพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. **หอผู้ป่วยทั่วไป** ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยใน ที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลทุกสาขา ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันทางปฏิบัติพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคแตกต่างกัน แต่ลักษณะที่เหมือนกันของหอผู้ป่วยทั่วไป คือ ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง งานของพยาบาลส่วนใหญ่ คืองานที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยตรง และระยะเวลาที่พยาบาลและผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์กันมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ 6 ประเภท การเคลื่อนย้ายหมุนเวียนผู้ป่วยจากโรงพยาบาลเข้า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะอยู่โรงพยาบาลนาน ทำให้ผลสำเร็จของงานมองเห็นไม่ชัด และต้องใช้เวลา

2. **หอผู้ป่วยภาวะวิกฤติ** มีลักษณะรวมทั้งที่เหมือนกันกับหอผู้ป่วยทั่วไป แต่แตกต่างกันที่ผู้ป่วยที่รับบริการเป็นผู้ป่วยภาวะวิกฤติ และงานของพยาบาลนอกเหนือจากการปฏิบัติพยาบาลผู้ป่วยโดยตรงแล้ว ยังมีเรื่องของ การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องอีกด้วย นอกจากนี้ในแง่ของการเคลื่อนย้ายหมุนเวียนผู้ป่วยจะเร็วกว่า เนื่องจากส่วนใหญ่แล้ว ผู้ป่วยจะอยู่ในหอผู้ป่วยภาวะวิกฤติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ก็จะเคลื่อนย้ายหมุนเวียนออกไป เมื่อพ้นภาวะวิกฤติ

3. **หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก** ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่มารับการตรวจรักษา แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ผู้ป่วยและพยาบาลจะมีปฏิสัมพันธ์กันในระยะเวลาที่ไม่นาน ไม่ต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ผู้ป่วยเคลื่อนย้ายหมุนเวียนเร็ว เห็นผลสำเร็จของงานได้ง่ายและชัดเจน

4. **หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกภาวะวิกฤติ** มีลักษณะเช่นเดียวกับหน่วยงานบริการผู้ป่วย คือ ผู้ป่วยในความปลอดภัยไม่ใช่ว่าผู้ป่วยที่ต้องได้รับการรักษาต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ผู้ป่วยและพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์กันในระยะเวลานาน การเคลื่อนย้ายหมุนเวียนผู้ป่วยเร็ว เห็นผลสำเร็จของงานง่ายและชัดเจน แตกต่างกันที่ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาเป็นผู้ป่วยภาวะวิกฤติ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญที่เฉพาะเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ

5. **หน่วยงานทันตกรรม** ได้แก่ ห้องผ่าตัด ห้องคลอด ให้บริการพยาบาลเฉพาะสาขาที่แตกต่างจากที่กล่าวมาข้างต้น การปฏิบัติพยาบาลต่อผู้ป่วยโดยตรงจะน้อยกว่า แต่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เทคนิคต่างๆ กับอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์มากขึ้น ผู้ป่วยและพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์กันในระยะเวลานาน การเคลื่อนย้ายหมุนเวียนผู้ป่วยเร็ว เห็นผลสำเร็จของงานได้ง่าย

6. **หน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพยาบาล** เช่น งานทางด้านวิชาการ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ เป็นต้น ซึ่งไม่ได้ผ่านการศึกษา

โดยสรุป จะพบว่าหากแบ่งลักษณะหน่วยงาน ใน 5 ประเภทแรกที่กล่าวมา โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาจากคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จบางประการที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คือ เป็นงานที่ทำหาย มีสิ่งบ่งบอกกลับเห็นได้ชัดเจนและรวดเร็ว และรู้ถึงความก้าวหน้าของงานที่ดำเนินไปอยู่

เป้าหมาย จะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่งานมีคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จ ได้แก่ งานในหน่วยบริการผู้ป่วยนอก หน่วยบริการผู้ป่วยนอกภาวะวิกฤติ และหน่วยงานหัตถการ กับ กลุ่มงานที่งานไม่มีคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ หอผู้ป่วยทั่วไป และหอผู้ป่วยภาวะวิกฤติ ดังนั้นสมมติฐานจะได้ว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทั่วไปและหอผู้ป่วยภาวะวิกฤติจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้ายงาน ส่วนพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกภาวะวิกฤติ และหน่วยงานหัตถการ จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกโอนย้ายงาน

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลกับการลาออกจากองค์การ

ฟลอเรนซ์ ไรดิงเกล กล่าวว่าการเตรียมบุคลากรให้เป็นพยาบาลเป็นสิ่งที่ยาก ลักษณะบางอย่างไม่สามารถสร้างได้ภายในเวลาอันจำกัด บุคคลที่จะก้าวมาเป็นพยาบาลที่ดี ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีทั้งความรู้ คุณธรรม ทัศนคติต่อวิชาชีพทางที่ดี และมีจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลอย่างแท้จริงนับตั้งแต่เริ่มต้นเข้ามาศึกษาในวิชาชีพนี้ เพราะแม้แต่ผู้ที่มีจรรยาบรรณเคยมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ถือว่าเป็นงานในอุดมคติ แต่เมื่อมาสัมผัสด้านการปฏิบัติจึงพบว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ กลับต้องทำงานที่ไม่เต็มใจและมีเวลาให้ความสนใจผู้ป่วยน้อยกว่าที่ต้องการ (Kramer, 1974) จากการศึกษาของ หิมประพรธ ภาณุณุมิตร (2525) พบว่าผู้ที่กำลังศึกษาในวิชาชีพการพยาบาล มีความเชื่อว่า วิชาชีพนี้เป็นงานที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ต้องมีความเสียสละอดทน ใช้ความตั้งใจจริง และเป็นอาชีพที่ทำงานง่ายรายได้ดี เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว บางคนมีความคิดเห็นต่อวิชาชีพเปลี่ยนไปเพราะได้ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง อีกทั้งยังมีปัจจัยที่ทําให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมากพอที่จะลบล้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ซึ่งพัฒนาตี เสวินทวัฒน์ (2527) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า การที่ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดนั้น ขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ สถานการณ์และระยะเวลาที่บุคคลนั้นๆได้รับ โดยสรุปที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยต้องการที่จะชี้ให้เห็นว่า การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาลเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพยาบาล เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ส่วนจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ก็ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจในคุณลักษณะของวิชาชีพ และยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สถานการณ์และระยะเวลาที่บุคคลนั้นๆได้รับ

ในต่างประเทศงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลกับการลาออกจากยังไม่พบ พบแต่ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นวิชาชีพ (Professionalism) กับ

การลาออก โดย Hom และ Griffeth (1995) ได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธี meta-analysis พบว่า ความเป็นวิชาชีพ ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลยึดติดกับคุณค่าและมาตรฐานของวิชาชีพของตนนั้น จะไม่มีผลกระทบต่อให้บุคคลลาออกจากองค์การ เนื่องจากบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยความยึดมั่นในคุณค่าและมาตรฐานของวิชาชีพ จะไม่รู้สึกถึงความขัดแย้งและไม่เกิดความต้องการที่จะลาออกจากงาน ผลที่ได้นี้ขัดแย้งกับนักสังคมวิทยาทั้งหลายที่พยายามบอกว่าการกำหนดบรรทัดฐานด้วยคุณภาพของงาน และการควบคุมด้วยกฎระเบียบต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานที่เหนือมาตรฐานของความเป็นวิชาชีพและจริยธรรม จะทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งจะมีผลทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การลดน้อยลง (Abbott, 1988 ; Kramer, 1974 ; Raelin, 1986 อ้างถึงงาน Hom และ Griffeth , 1995) การที่ผลการศึกษาดังกล่าวลักษณะขัดแย้งกันเช่นนี้ Hom และ Griffeth ให้เหตุผลว่า เนื่องจากงานวิจัยที่ทำการศึกษานั้น เป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษานักบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน ย่อมต้องปลูกฝังทัศนคติและค่านิยมให้กับบุคลากรเหล่านั้น ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและเสียสละเพื่อผู้ป่วย จึงอาจเป็นไปได้ว่าบุคลากรเหล่านี้เผชิญกับความขัดแย้งที่น้อยมากระหว่างมาตรฐานความเป็นวิชาชีพกับการปฏิบัติงานจริง แต่แน่นอนการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่วิทยาศาสตร์ การกำหนดบรรทัดฐานของประสิทธิภาพการทำงาน กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่เข้ามาควบคุมเหนือบรรทัดฐานของความเป็นวิชาชีพ อาจเป็นผลให้บุคลากรลาออกจากงานหรือองค์การนั้นๆ ได้ จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า การที่ความเป็นวิชาชีพจะมีผลทำให้บุคลากรลาออกจากองค์การหรือไม่ ขึ้นอยู่กับที่บุคลากรมีความรู้สึกขัดแย้งหรือไม่ระหว่างการมีค่านิยมและมาตรฐานความเป็นวิชาชีพ กับการปฏิบัติที่เป็นจริงงานองค์การ

ทวาริตา อภิธรรม (2535) กล่าวว่าสถานการณ์ทางคลินิก จะพบปัญหาจากการดูแลผู้ป่วย และข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่ท่าให้พยาบาลทำงานไม่เต็มความสามารถ และต้องรับการเป็นผู้นำให้การรักษาย่างอย่างที่ไม่ปฏิบัติ มาปฏิบัติเอง จนบางครั้งอาจเลยขอบเขตความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ ท่าให้พยาบาลมีงานเพิ่มขึ้น การดูแลที่พึงพอใจไม่ได้ สถานการณ์ดังกล่าว ท่าให้พยาบาลไม่สามารถให้การดูแลอย่างมีคุณภาพได้เต็มที่ สิ่งเหล่านี้สร้างความทุกข์ได้มาก ถ้าพยาบาลไม่ภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ และการที่ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับ ก่อให้เกิดปัญหาขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสังคม ท่าให้พยาบาลเกิดความรู้สึกด้อย ไม่ภาคภูมิใจในวิชาชีพ นอกจากนี้ยังกล่าวว่าการประกอบวิชาชีพการพยาบาลให้ประสบความสำเร็จและอยู่วิชาชีพได้เป็นเวลานาน ต้องอาศัยแรงจูงใจภายใน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ พยาบาลมีความเข้าใจในคุณลักษณะของวิชาชีพอย่างแท้จริง

แรงจูงใจภายนอก เช่น นโยบายของหน่วยงาน เงินเดือน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ระบบบริหาร  
 ย่อมจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานได้น้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานพยาบาลต้องอยู่กับ  
 ความทุกข์ทรมาน ต้องเสียสละและอดทนเป็นอย่างมาก หากผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นคงทางใจ ก็  
 เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายได้ง่าย และโยกย้าย ลาออก จนถึงเปลี่ยนอาชีพไปในที่สุด (ทวาริต  
 อิบราฮิม, 2523)

งานวิจัยในประเทศไทยที่สนับสนุนและเกี่ยวข้องกับ มีดังนี้

**ภัทรา ศรีเจริญ (2534)** ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาล  
 โรงพยาบาลศิริราช พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลมากที่สุด คือ  
 ทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ความต้องการเปลี่ยนงานมีมากขึ้น คือ ชีวิต  
 ส่วนตัว อายุงาน การควบคุมบังคับบัญชา และค่าตอบแทนตามลำดับ โดยที่ปัจจัยทั้ง 5 เมื่อรวมกัน  
 แล้วจะมีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลได้ ร้อยละ 37.9 และพบว่า พยาบาลที่มี  
 ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาลจะมีความต้องการเปลี่ยนงานน้อย ส่วนพยาบาลที่มีทัศนคติไม่ดีต่อ  
 วิชาชีพจะมีความต้องการเปลี่ยนงานมากโดยสรุปก็คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบ  
 กับความต้องการลาออกจากงาน

**สมสุข ศิลกสกุลชัย (2534)** พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีเจตคติต่อวิชาชีพ  
 ทางบวก โดยที่เจตคติต่อวิชาชีพทางบวกมีสหสัมพันธ์เส้นตรงทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจาก  
 งานของพยาบาล

**สุจินต์ วิจิตรกาสุจน์ และคณะ (2538)** ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะย้าย  
 ออกจากสถาบันและออกจากวิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า พยาบาลประจำการ  
 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน 6 ด้าน  
 ได้แก่ 1) อัตราค่าจ้างและเงินเดือน 2) สถานภาพของวิชาชีพ 3) ความมีสัมพันธภาพในหน่วยงาน  
 4) ความต้องการของงาน 5) นโยบายและการบริหาร และ 6) ความมีอิสระในการทำงาน พบว่า  
 ความพอใจในเงินเดือนและค่าจ้างอยู่ในระดับต่ำสุด รองลงมาคือ ความต้องการของงาน นโยบาย  
 และการบริหาร และความมีอิสระในการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในงานสูงสุด คือ สถานภาพ  
 ของวิชาชีพ แต่สูงไม่มาก คือสูงกว่าระดับปานกลางเล็กน้อย แต่อย่างไรก็ตามพบว่าปัจจัยที่เป็นตัว  
 ทาหนายความตั้งใจที่จะย้ายออกจากโรงพยาบาลและออกจากวิชาชีพสูงสุด คือปัจจัยด้านสถานภาพของ  
 วิชาชีพ รองลงมา คือ เงินเดือนและค่าจ้าง

### การวัดทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล

หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของทัศนคติ คือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้ ความเข้าใจโลกตามการรับรู้ เนื่องจากการมีทัศนคติต่อเรื่องต่าง ๆ ช่วยทำให้บุคคลรับรู้ ดีความ และเข้าใจงานเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมอย่างมีความหมาย การศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลต่อที่หมายใด ๆ ทำให้เราสามารถเข้าใจถึงเหตุผลที่บุคคลแสดงพฤติกรรมหลายสิ่งหลายอย่างออกมา โดยการที่เราเข้าใจถึงการมีทัศนคติของบุคคลนั้นเพียงเรื่องเดียว เพราะทัศนคติเป็นแก่นที่ศูนย์ที่ครอบคลุมปรากฏการณ์หลายอย่างได้ และการทราบถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อที่หมายใด ๆ ซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม จะเป็นประโยชน์ช่วยให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมและมีทัศนคติที่ดีและเหมาะสมกับเรื่องนั้น และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เหมาะสม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีคำภาษาไทย 2 คำ ที่ใช้แทนคำว่า "Attitude" ซึ่งได้แก่คำว่า "ทัศนคติ" และ "เจตคติ" ในงานเขียนของธีระพร อุวรรณโณ (2533) ได้เสนอให้ใช้คำว่า "เจตคติ" เมื่อหมายถึง "Attitude" และใช้คำว่า "ทัศนคติ" เมื่อหมายถึง ความคิดเห็น (Opinion) พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ Attitude และ Opinion ว่ามีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยังคงเลือกใช้คำว่า "ทัศนคติ" แทนความหมายของ Attitude เนื่องจากเห็นด้วยกับข้อเสนอของ McGuire (1968 อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2533) Fishbien และ Ajzen (1975 อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2535) ที่ว่าการแยกความแตกต่างของ Attitude และ Opinion ควรทำก็ต่อเมื่อมีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า คำเหล่านี้มีคุณสมบัติแตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่า ส่วนใหญ่คำว่า "เจตคติ" จะนิยมใช้ในการศึกษาทางด้านจิตวิทยาสังคมที่เป็นนักจิตวิทยา แต่ในตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การจะใช้คำว่า "ทัศนคติ" ซึ่งเป็นที่นิยม รู้จักและเข้าใจกันได้อย่างแพร่หลาย

ในส่วนของการวัดทัศนคตินั้น ธีระพร อุวรรณโณ (2533) กล่าวว่า มีข้อคิดที่สำคัญ 3 ประเด็นหลัก คือ

1. การกำหนดที่หมายของทัศนคติ ซึ่งที่หมายก็คือสิ่งที่เราจะวัด ส่วนการกำหนดก็จะต้องกำหนดให้ชัดเจน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่เราจะศึกษาเข้าใจได้ตรงกัน และผู้วัดจะต้องใช้ที่หมายนี้อย่างคงเส้นคงวา

2. การเลือกแนวการนิยามทัศนคติ การที่จะเลือกแนวการนิยามใดนั้น จะต้องสามารถอธิบายประโยชน์ของการเลือกนิยามตามแนวนั้นได้ และที่สำคัญก็คือ เมื่อเลือกแนวการนิยามว่ามีองค์ประกอบแล้ว การวัดจะต้องวัดให้ครบทุกองค์ประกอบตามที่นิยามนั้นมีขาดหรือเกิน



3. การเลือกวิธีวัด แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ศึกษาอย่างเป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการ ซึ่งการศึกษอย่างเป็นทางการ หมายถึง การศึกษาที่กระทำในลักษณะของการวิจัยที่มีการเขียนรายงานการวิจัย แนวทางในการเลือกวิธีวัด ได้แก่ มาตรฐานการประมาณค่าของลิเคิร์ต มาตรฐานความหมาย และมาตรฐานทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ส่วนการศึกษอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การศึกษานรายบุคคล แนวทางในการศึกษามี 4 วิธี คือ การสังเกตพฤติกรรม การสังเกตร่องรอยของการกระทำ การสัมภาษณ์ และการตอบระโยคหรือเรื่องให้จบ

เพื่อให้ง่ายต่อการนำเสนอแนวทาง และวิธีการวัดทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอถึงสาระบางประการเกี่ยวกับทัศนคติแต่พอสังเขป ดังนี้

คำว่า "Attitude" นั้น มาจากคำในภาษาละตินว่า Aptitudin หรือ Apititudo ซึ่งหมายถึง ความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ( Webster's New Collegiate Dictionary, 1974 อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณู, 2533 ) และเนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่มีการศึกษาวิจัยกันมาก จึงทำให้การนิยามทัศนคติมีมากและค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มหลัก ๆ ได้ 3 กลุ่ม โดยอาศัยจำนวนองค์ประกอบของทัศนคติที่แต่ละกลุ่มใช้ คือ สาม, สอง หรือ หนึ่งองค์ประกอบ (ธีระพร อุวรรณู, 2533) ดังนี้

1. การนิยามทัศนคติมีสามองค์ประกอบ แนวคิดที่เป็นตัวแทนของกลุ่มนี้ได้ค่อนข้างชัดเจนคือ แนวคิดของ Rosenberg และ Hovland (1960) โดยให้คำนิยามทัศนคติว่า หมายถึง แนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าบางประเภทด้วยการตอบสนองบางประเภท ซึ่งมี 3 ประเภทหลัก คือ ปัญญา (Cognition) อารมณ์ความรู้สึก (Affect) และ พฤติกรรม (Behavior) เมื่อปัญญาหมายถึง การรับรู้ การคิด และความเชื่อเกี่ยวกับที่หมายของทัศนคติ สามารถวัดได้ด้วยคำถามในรูปแบบของคำพูดหรือข้อเขียน ส่วนอารมณ์ความรู้สึกนั้น อาจวัดได้ด้วยการวัดทางสรีระต่าง ๆ เช่น ความดันโลหิต หรือความต้านทานไฟฟ้าที่ผิวหนัง และวัดได้จากคำตอบที่บุคคลตอบว่า ชอบหรือไม่ชอบที่หมายของทัศนคติเพียงใด สุดท้ายคือพฤติกรรม อาจวัดได้จากการสังเกตการกระทำที่บุคคลแสดงออกและคำพูดของบุคคลเกี่ยวกับเจตนาต่าง ๆ ที่เขาจะแสดงพฤติกรรมต่อที่หมายของทัศนคติ

นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ Secord และ Backman (1964) Lauer และ Handel (1983) Kretch, Crutchfield และ Ballachey (1962) Traindis (1971)

2. การนิยามทัศนคติมีสององค์ประกอบ การนิยามในกลุ่มนี้ ที่เห็นภาพได้ดีที่สุดคือ นิยามของ Rosenberg (1960 และ 1966) การที่ Rosenberg และ Hovland (1960) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ทัศนคติมีสามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็เพื่อประกอบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

องค์ประกอบทั้งสาม ซึ่งที่จริงแล้ว Rosenberg มักจะพิจารณาว่า ทักษะคดีมีสององค์ประกอบ คือ ด้านปัญญาและอารมณ์ความรู้สึก โดยที่องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก หมายถึง แบบแผนของความรู้สึกที่ถูกกระตุ้นโดยที่หมายของทักษะคดี ส่วนองค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลมีต่อที่หมายของทักษะคดี จะส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ นักวิชาการในกลุ่มนี้ นอกจาก Rosenberg และ Hovland (1960) แล้วยังมี Katz (1960)

3. การนิยามทักษะคดีมีหนึ่งองค์ประกอบ นักวิชาการในกลุ่มนี้ ส่วนมากเห็นว่า ทักษะคดีมีองค์ประกอบเดียวคือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก การวัดค่านิยมทักษะคดี มีดังนี้

Thurstone (1931 และ 1959) เห็นว่า ทักษะคดี หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกในทางสนับสนุน หรือต่อต้านที่หมายทางจิต และ Thurstone (1946 และ 1959) ย้ำว่า ทักษะคดีหมายถึง ความเข้มของอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ที่จะสนับสนุนหรือต่อต้านที่หมายทางจิต

Dewey และ Humber (1966) เห็นว่า ทักษะคดีเป็นการประเมินที่หมายบางอย่าง (ไม่ว่าจะจับต้องได้หรือไม่ก็ตาม) และเป็นความไม่ชอบ เป็นอารมณ์ ความรู้สึก ความรุนแรง เป็นความชอบ บางสิ่งบางอย่างมากกว่าบางสิ่งบางอย่าง เป็นความรัก ความไว้วางใจ ความกลัว เป็นแรงผลักดัน เป็นความเศร้าโศก หรืออาจจะเป็นความรู้สึกเป็นกลาง

นักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งที่มีแนวคิดว่า ทักษะคดีมีหนึ่งองค์ประกอบ คือ Osgood และคณะ (1957) โดยเห็นว่า ทักษะคดีเป็นแนวโน้มในการประเมินของบุคคล การเข้าหาหรือการหลีกเลี่ยง การสนับสนุนหรือการต่อต้านที่หมายของทักษะคดี Osgood และคณะได้แนวคิดนี้ มาจากการวิจัยในการแสวงหามิติของความหมายโดยนัย (Dimensions of connotative meaning) โดยใช้มาตราจำแนกความหมาย (Semantic differential scale) ให้คนตอบว่าแนวคิดหนึ่ง ๆ ซึ่งอาจเป็นคน วัตถุ หรือ ที่หมายอื่น ๆ มีความหมายสำหรับเขาอย่างไรบนข้อกระทงที่มีคุณศัพท์ขั้วคู่ (Bipolar adjectives) ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว แข็งแรง-อ่อนแอ รวดเร็ว-เชื่องช้า จากนั้นนำคำตอบทั้งหมดของคนจำนวนมากมาวิเคราะห์ห่องค์ประกอบ พบว่ามีมิติหรือองค์ประกอบที่ปรากฏออกมาบ่อยที่สุด และมีคู่คุณศัพท์เข้ากลุ่มด้วยกันมากที่สุด คือ มิติการประเมิน (Evaluation dimension) ซึ่ง Osgood และคณะ เห็นว่ามิติการประเมินนี้ คือ มิติของการวัดทักษะคดี โดยมีคู่คุณศัพท์ที่เด่น ๆ ได้แก่ ดี-เลว ยุติธรรม-อยุติธรรม มีค่า-ไร้ค่า ดังนั้นทักษะคดีของบุคคลจึงเสมือนจุดยืนบนความต่อเนื่องของขั้วทั้งสองขั้ว (Bipolar continuum) โดยมีขั้วหนึ่งเป็นขั้วบวก อีกขั้วหนึ่งเป็นขั้วลบ และมีศูนย์เป็นจุดกลาง ความต่อเนื่องของสองขั้วนี้ มีทั้งคุณสมบัติของทิศทางและความเข้ม

นักจิตวิทยาสังคมที่เป็นตัวแทนของกลุ่มนี้ได้ชื่อ คือ Fishbien และ Ajzen(1975) ซึ่งเห็นด้วยกับการนิยามทัศนคติของ Thurstone, Osgood และคณะ ที่ให้ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียวคือด้านอารมณ์ความรู้สึก และเสนอให้แยกความแตกต่างของทัศนคติออกจากความเชื่อ เจตนา และพฤติกรรม โดยเปรียบเทียบให้เห็นว่า ทัศนคติในแนวคิดของเขาตรงกับองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อตรงกับองค์ประกอบด้านปัญญา และเจตนาตรงกับองค์ประกอบด้านแนวโน้มในการกระทำ หรือองค์ประกอบด้านพฤติกรรม ในแนวคิดที่ว่า ทัศนคติมีสามองค์ประกอบ

### การวัดทัศนคติ

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอย่างเป็นทางการ การวัดจึงทำได้ด้วยการใช้ มาตรการวัด ดังที่กล่าวมาข้างต้น 3 ประเภท ได้แก่

1. มาตรการรวมประมาณค่าของลิเคิร์ต เป็นมาตรการที่เสนอข้อความจำนวนมากให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่กับแต่ละข้อความมากน้อยเพียงใด
2. มาตรการแจกความหมาย เป็นมาตรการที่เสนอที่หมายของทัศนคติ ประกอบกับคุณศัพท์ซ้ำคู่ หลายคู่ ผู้ที่ตอบตอบว่าที่หมายมีความหมายไปสัมพันธ์มากน้อยเพียงไรกับคุณศัพท์ตัวใดในคุณศัพท์แต่ละคู่
3. มาตรการทดสอบการกระทำด้วยเหตุผล เป็นมาตรการที่เสนอความเชื่อหลายตัวให้ผู้ตอบตอบว่า ความเชื่อเช่นนี้เป็นไปได้หรือไม่ได้มากน้อยเพียงใด สำหรับตัวเขา และให้เขาประเมินลักษณะของความเชื่อนั้น ๆ ว่า ดี-เลว อย่างไร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะวัดทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลโดยใช้มาตรการทดสอบการกระทำด้วยเหตุผล ของ Fishbien และ Ajzen (1975) เนื่องจากการศึกษาทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลครั้งนี้ ก็เพื่อนำไปหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ซึ่งแนวคิดของ Fishbien และ Ajzen นี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่า ทัศนคติมีส่วนเป็นสาเหตุของพฤติกรรม และเนื่องจากแนวคิดนี้เชื่อว่า ทัศนคติเกิดจากความเชื่อ โดยกล่าวว่า ทัศนคติต่อที่หมายหนึ่งเกิดจากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อที่เด่นชัดที่บุคคลมีต่อที่หมายนั้น กับการประเมินลักษณะของความเชื่อนั้น ซึ่งผู้วิจัยสนับสนุนแนวคิดนี้ เพราะการที่คนเรามีความเชื่อว่าเป็นไปได้หรือไม่ได้ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยนั้น ไม่สามารถบอกได้ว่าเขามีทัศนคติเช่นไรต่อที่หมายนั้น เช่น เมื่อถามว่า เป็นไปได้หรือไม่ ที่วิชาชีพการพยาบาล หากให้เวลาที่ใช้นในชีวิตประจำวันของท่านไม่แน่นอน ผู้ตอบอาจตอบเหมือนกันว่า เป็นไปได้ แต่ไม่ได้หมายความว่า ผู้ที่ตอบว่าเป็นไปได้ จะมีทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลเหมือนกัน เพราะเมื่อถามต่อไปว่า เวลาที่ใช้นในการดำเนินงานชีวิตประจำวันเป็นสิ่ง

ที่ดีหรือเลวต่อท่าน คำตอบอาจแตกต่างกัน ผู้ที่ชอบและเห็นว่าการมีเวลาในการดำเนินชีวิตประจำวันไม่แน่นอน เป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ในการทำอะไรในหลายสิ่งหลายอย่างก็พออาจ ก็จะตอบว่าเป็นสิ่งที่ดี และเมื่อตอบว่าความเชื่อนั้นเป็นไปได้อย่างไรและเป็นสิ่งที่ดี เขาย่อมมีความรู้สึกที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาล เพราะความเชื่อนี้ ในทางตรงข้าม หากการใช้เวลาในการดำเนินชีวิตประจำวันไม่แน่นอน ทำให้เกิดผลเสีย เมื่อความเชื่อนั้นเป็นไปได้อย่างไร แต่เป็นสิ่งที่เลว เขาย่อมมีความรู้สึก ท่าที่ ที่ไม่ดีกว่าต่อวิชาชีพการพยาบาลเพราะความเชื่อนั้นเป็นต้น ดังนั้นการที่จะตัดสินว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีทัศนคติต่อที่หมายอย่างไร การวัดควรประกอบด้วยความเชื่อเด่นชัดที่บุคคลมีต่อที่หมายนั้น กับการประเมินลักษณะของความเชื่อ

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนับสนุนแนวคิดที่ว่า ทัศนคติมีหนึ่งองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งมีทั้งในทิศทางที่เป็นบวกหรือลบ เนื่องจากมีความเชื่อว่า บุคคลอาจมีทัศนคติต่อที่หมายหนึ่ง ๆ ทั้งในทางบวก และทางลบ ในระดับมาก ปานกลาง น้อย หรือเป็นกลาง คือ ไม่มีทัศนคติต่อเรื่องนั้น ไม่ว่าจะมีทัศนคติในระดับมาก ปานกลาง น้อย ในทิศทางบวกเพียงอย่างเดียว ในที่นี้ จึงขอเสนอการวัดทัศนคติด้วยมาตรทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลแต่พอสังเขป ดังนี้

#### มาตรานทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

Fishbien และ Ajzen (1975) กล่าวว่า ทัศนคติต่อที่หมายหนึ่งเกิดจากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเด่นชัด (Salient Beliefs) ที่บุคคลมีต่อที่หมายนั้น กับการประเมินลักษณะ (Attribute) ของความเชื่อ นั้น เขียนสมการได้ ดังนี้

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

เมื่อ  $A$  = ทัศนคติที่บุคคลมีต่อที่หมายหนึ่ง

$b_i$  = ความเชื่อเด่นชัด  $i$  ที่บุคคลมีต่อที่หมายนั้น

$e_i$  = การประเมินลักษณะ  $i$  โดยบุคคลเจ้าของความเชื่อ

$n$  = จำนวนความเชื่อเด่นชัดที่บุคคลมีต่อที่หมายนั้น

จากสมการ  $A$  คือ การวัดทัศนคติทางตรง ซึ่งจะใช้มาตรวัดทัศนคติใดก็ได้ แต่ Fishbien และ Ajzen (1980) มักจะใช้มาตรจำนวนความหมาย ส่วนการวัดทัศนคติทางอ้อมจาก  $\sum_{i=1}^n b_i e_i$

เป็นการวัดจากความเชื่อและการประเมินลักษณะความเชื่อ ซึ่งความเชื่อหมายถึง ความน่าจะเป็น โดยอัตนัยของบุคคลที่เห็นว่า ที่หมายมีความสัมพันธ์กับลักษณะเฉพาะอย่าง เช่น วิชาชีพการพยาบาล (ที่หมาย) ทำให้ข้าพเจ้ามีอาชีพที่สังคมยอมรับ (ลักษณะเฉพาะอย่าง) ความน่าจะเป็นโดยอัตนัย เรียกว่า ความหนักแน่นของความเชื่อ (Believe Strength) ความเชื่อที่เป็นรากฐานของทัศนคติ ที่มีต่อพฤติกรรมเรียกว่า ความเชื่อเกี่ยวกับผลการกระทำ (Behavioral Believe) บุคคลที่เชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลกรรมทางบวกจะมีทัศนคติที่ดีต่อการกระทำนั้น ขณะที่บุคคล ซึ่งเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมจะนำไปสู่ผลกรรมทางลบ จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการกระทำนั้น ๆ เช่น นาย ก. เชื่อว่าการซื้อวีดีโอเกมส์ จะทำให้ลูก ๆ มีความสุข และจะเป็นโอกาสให้ครอบครัวอยู่กัน พร้อมหน้า นาย ก. จะมีทัศนคติในทางบวกต่อการซื้อวีดีโอเกมส์ ในทางตรงข้าม หากนาย ก. เชื่อว่าการซื้อวีดีโอเกมส์เป็นเพียงการเพิ่มจำนวนของระดับที่ไม่ได้ใช้แล้วปล่อยให้ฝุ่นเกาะ นาย ก. ก็จะมีทัศนคติในทางลบต่อการซื้อวีดีโอเกมส์

### ลักษณะของมาตรา

#### มาตราวัดความเชื่อ

	วิชาชีพการพยาบาล ทำให้ข้าพเจ้าเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี							
เป็นแบบไม่ได้	-3	: -2	: -1	: 0	: 1	: 2	: 3	เป็นแบบได้
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ชัดทั้ง	น้อย	ปานกลาง	มาก	
	2 อย่าง							

#### มาตราวัดการประเมินลักษณะของความเชื่อ

	การมีมนุษยสัมพันธ์ดี สำหรับข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่							
เลข	-3	: -2	: -1	: 0	: 1	: 2	: 3	ดี
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ชัดทั้ง	น้อย	ปานกลาง	มาก	
	2 อย่าง							

จากภาพได้แบ่งให้เห็นมาตรวัดความเชื่อ กับมาตรวัดการประเมินความเชื่อที่สอดคล้องกับมาตรวัดความเชื่อ แต่ในการใช้จริงจะไม่มีกรอบให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่ามาตรวัดอะไร แต่ต้องมีคำชี้แจงการตอบแต่ละมาตรโดยละเอียดให้ผู้ตอบเข้าใจ ส่วนตัวเลขที่เป็นตัวกำกับมาตรจาก -3 ถึง +3 เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถทำได้ หรืออาจจะใช้คำว่า มาก ปานกลาง น้อย แทนได้ ในช่วงกลางมักใช้คำว่า "ไม่ใช่ทั้งสองอย่าง" ตามแนวคิดของ Fishbien และ Ajzen(1980)

### วิธีการสร้างมาตร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้มาตรวัดทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาลของ สมสุข ติลกสกุลชัย (2534) ซึ่งได้รับคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องในขั้นตอนการสร้างโดย รศ.ดร.ธีระพร อุวรรณไธ ดังนั้นผู้วิจัยจะกล่าวถึงวิธีการสร้างมาตรของสมสุข ติลกสกุลชัย ความคู่ไปกับวิธีการสร้างมาตรตามหลักการ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดที่หมายของทัศนคติ ในที่นี้คือ วิชาชีพการพยาบาล
2. กระตุ้นความเชื่อจากกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตร โดยนำที่หมายทางทัศนคติไปพิมพ์ใส่หัวกระดาษพร้อมกับคำชี้แจงการตอบ โดยให้ผู้ตอบพิจารณาที่หมายแล้วตอบว่า "จะทำให้เกิดผลอะไรตามมาบ้าง" ทั้งในทางที่ดี ไม่ดี และอื่น ๆ จากนั้นนำแบบฟอร์มนี้ไปให้กลุ่มคนที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างประมาณ 30 คนขึ้นไปตอบ ในขั้นตอนนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ชั้นปีละ 10 คน รวมเป็น 40 คน ได้ความเชื่อทั้งสิ้น 44 ความเชื่อ เรียงลำดับตั้งแต่ความเชื่อที่มีความถี่สูงสุดถึงต่ำสุด
3. คัดเลือกความเชื่อ โดยนำร้อยละของความถี่สะสมประมาณ 75 หรือ ความถี่สูงสุด 10 ถึง 12 ลำดับแรกเป็นหลัก โดยไม่มีการแยกแยะระหว่างความเชื่อที่มีความหมายทางที่ดีหรือไม่ดี จำนวนความเชื่อที่จะคัดเลือกขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ที่หมาย จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง บางกรณีอาจได้ความเชื่อ 10 ตัว บางกรณีอาจได้ 20 ตัว ความเชื่อที่ได้นี้เรียกว่า ความเชื่อเด่นชัดที่มีความถี่สูงของกลุ่มตัวอย่างนี้ ในขั้นตอนนี้การคัดเลือกความเชื่อที่มีร้อยละของความถี่สะสม 75 ได้ความเชื่อเด่นชัด 25 ข้อ
4. พิมพ์มาตรเพื่อนำไปใช้จริง พร้อมเขียนคำชี้แจงการตอบอย่างละเอียด อนึ่งตามแนวทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล มาตรที่สร้างขึ้นโดยใช้ความเชื่อเป็นพื้นฐานนี้ ไม่ควรนำไปคัดเลือกข้อกระทง เพราะทฤษฎีนี้ระบุว่า ความเชื่อเหล่านี้เป็นตัวกำหนดทัศนคติ การใช้ความเชื่อเด่นชัดที่มีความถี่สูงทุกตัวจึงจะทำให้มีความเชื่อที่กำหนดทัศนคติอย่างครบถ้วน

5. การตรวจสอบความเที่ยงของมาตร สามารถทำได้มากกว่า 1 วิธี วิธีหนึ่งคือ การให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันตอบมาตร 2 ครั้ง ที่ห่างกันพอสมควร เช่น 2 สัปดาห์ แล้วนำคำตอบจาก 2 ครั้งมาหาสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันกัน ในกรณีของมาตรวัดทัศนคติทางอ้อมนี้ คะแนนที่ควรนำมาจับคู่กันเพื่อหาสหสัมพันธ์แต่ละคะแนนเป็นผลคูณของ  $b, e$  แต่ละคู่ เช่น  $b_1e_1$  ที่ตอบครั้งแรกจับคู่กับ  $b_1e_1$  ที่ตอบครั้งหลัง  $b_2e_2$  ที่ตอบครั้งแรกจับคู่กับ  $b_2e_2$  ที่ตอบครั้งหลัง ทำเช่นนี้จนครบทุกคู่ กรณีนี้ จะเห็นว่า  $b$  กับ  $e$  ที่คูณกันแล้วจะได้เป็นคะแนนหน่วยใหม่ออกมาที่มีคะแนนเป็นไปได้จาก  $-9$  ถึง  $9$  โดยมีศูนย์เป็นจุดกลาง ในขั้นตอนนี้ นำมาตรบอกความเที่ยงของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาพยาบาลปีที่ 1, 2, 3 และ 4 จำนวนชั้นปีละ 25 คน รวม 200 คน ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

6. การตรวจความตรงของมาตร สามารถทำได้มากกว่า 1 วิธี วิธีการหนึ่งที่ใช้คือ เทคนิคการใช้กลุ่มที่ทราบลักษณะอยู่แล้ว ส่วนวิธีการอื่น ได้แก่ การให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันตอบมาตรจากแนวความหมายกับมาตรวัดทัศนคติทางอ้อมที่วัดที่หมายเดียวกัน แล้วนำผลมาหาสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในมาตรวัดของสมสุข ตีลกสกุลชัย (2534) ได้นำมาตรบอกความตรงสอดคล้องโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างมาตรนี้กับมาตรวัดทัศนคติอีก 3 แบบ พบว่ามาตรทั้ง 4 มาตร มีความสัมพันธ์กันสูงและวัดในสิ่งเดียวกัน

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากองค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้นในส่วนของตัวแบบการลาออก จะพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากองค์การหรือการเปลี่ยนงาน (Mobley, 1977 ; March และ Simon, 1958 ; Price, 1977 ; Mobley และ คณะ, 1978 ; Mobley, 1982 ) ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูง ก็จะมีอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำหรือไม่พึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์นี้อาจไม่หนักแน่นมากนัก เพราะเชื่อว่ายังมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบทำให้เกิดการลาออกหรือเปลี่ยนงานเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานที่มีต่อการลาออกนั้น จากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความสัมพันธ์นี้จะแตกต่างกันออกไป ระหว่างพนักงานที่มีผลงานดีกับพนักงานไม่ดี ความพึงพอใจที่มีต่องานไม่สามารถนำมาใช้ในการคาดคะเนหรือพยากรณ์ การที่จะอยู่หรือไปของพนักงานที่มีผลงานดีเด่นได้ เพราะบุคคลกลุ่มนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนสูงอยู่แล้ว ตลอดจนได้รับการยกย่องชมเชย โอกาส

การเลื่อนตำแหน่ง ในเวลาเดียวกันพนักงานที่มีผลการทำงานไม่ดี องค์การก็ไม่พยายามที่จะรักษาคนกลุ่มนี้ไว้ ดังนั้นผลงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เข้ามาอิทธิพลต่อการอยู่หรือไปจากองค์การ นอกจากนี้ Baron (1986) ให้ข้อคิดเห็นว่า การตัดสินใจที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน แท้จริงแล้วเป็นผลของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่จะออก ความตั้งใจที่จะหางานใหม่ และความดึงดูดของงานใหม่ และ Vroom (1964) ยังให้ข้อคิดเห็นในทางเดียวกันว่า กรณีที่บุคคลมีทางเลือกงานใหม่ที่เขาคิดว่าดีกว่างานในปัจจุบัน แนวโน้มของการลาออกจะมีมากขึ้น แต่ถ้าบุคคลมีโอกาสนำทางเลือกงานต่ำ แม้จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน เขาก็ยังคงทำงานที่เดิมต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในหน้าที่การงาน จนเกิดพฤติกรรมการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย หรือทำงานโดยไม่มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาตัวแบบการลาออกของ March และ Simon (1958) Price (1977) Mobley และคณะ (1978) และ Mobley (1982) จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีความคิดที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงานใหม่นั้น มักจะเกิดจากความรู้สึกที่ว่า เขาพอใจหรือไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่แล้ว ความคิดที่จะลาออกจากงานและค้นหางานใหม่ก็จะหมดไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะออกจากงาน และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานจริงได้ หากมีปัจจัยอื่นมาสนับสนุน เช่น โอกาสนำทางเลือกงาน และความดึงดูดของงานใหม่ เป็นต้น งานวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและการลาออกจากงาน มีดังนี้

Hinsbaw, Smeltzer และ Atwood (1987) ศึกษากลยุทธ์ที่ท่าให้พยาบาลคงอยู่ในงาน โดยศึกษาตัวแปรที่ทำนายการลาออกของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในวิชาชีพ สามารถทำนายการคาดการณ์การลาออกจากงานได้ในระดับปานกลาง โดยที่การคาดการณ์การลาออกจากงานสามารถทำนายการลาออกจากงานจริงได้น้อย

Lucas, Atwood และ Hagaman (1993) ทำการทดสอบตัวแบบทำนายการลาออกตามแนวคิดของ Hinsbaw และ Atwood (1985) พบว่าความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการคาดการณ์การลาออกจากงาน และพบว่าการลาออกจากงานเป็นตัวทำนายที่ดีในการลาออกจริงได้ร้อยละ 73.2

Irvine และ Evans (1995) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากงานของพยาบาล โดยมีกรอบแนวคิดว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกจากงานได้โดยตรง และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับการ



ลาออกโดยผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งผลการวิจัยก็สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าว โดยพบว่า พฤติกรรมความตั้งใจกับการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันในระดับมาก ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในระดับมาก และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการลาออกในระดับน้อย

**เยาวลักษณ์ เลาคะจินดา (2518)** ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออก โดยกลุ่มที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่คิดจะลาออก

**สมสุข ศิลกสกุลชัย (2534)** ศึกษาเจตคติที่มีต่อวิชาชีพการพยาบาลและความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่ลาออกจากงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสหสัมพันธ์เส้นตรงทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาล

**จวีพร กาญจนการุณ (2536)** ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลสาขาสหศาสตร์ ทั้งสาย ก สาย ข และสาย ค พบว่า ข้าราชการสาย ค มีแนวโน้มการลาออกจากองค์การมากกว่าสาย ข และสาย ก ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน 5 ด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่า สาย ก มากกว่าสาย ข และสาย ค โดยที่สาย ข และสาย ค ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน 5 ด้าน น้อยกว่า มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การสูงกว่า ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกจากองค์การ

**ภัทรา ศรีเจริญ (2534)** พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลมากที่สุด คือ ทักษะต่อวิชาชีพการพยาบาล และปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ความต้องการเปลี่ยนงานเพิ่มมากขึ้น คือ ชีวิตส่วนตัว อายุงาน การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือนและค่าตอบแทน ตามลำดับ

**สุจินต์ วิจิตรกาญจน์ และคณะ (2538)** ศึกษาปัจจัยทำนายการย้ายสถานที่ทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า มี 3 ปัจจัย คือ สถานภาพของวิชาชีพ ค่าจ้าง และอัตราเงินเดือน และการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

### การวัดความพึงพอใจในงาน

ในงานเขียนของ Mobley และคณะ (1979) ที่นำเสนอผลการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับการลาออกจากองค์การ พบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งที่ถูกนำมาศึกษา และกล่าวว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะวัดความพึงพอใจในงาน ด้วยมาตรวัด JDI (Smith และ คณะ, 1969) ซึ่งข้อดีของมาตร JDI นี้คือ วิธีการสร้างได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี มีความชัดเจนและง่ายต่อการนำไปใช้ จึงเป็นที่นิยมและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย แต่ผลเสียที่ตามมา อาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง อันเนื่องมาจากการวัดด้วยวิธีเดียวกัน

ในการนี้เช่นนี้ Gillet และ Schwab (1975) เสนอแนะให้มีการวัดด้วยหลายๆวิธีเท่าที่จะทำได้ โดยทั่วไปการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานใน ทำได้โดยการถามความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนี้ มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้มากมายหลายท่าน ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะความพึงพอใจในงานที่เกิดจากการรู้งาน ได้แก่ ทฤษฎีการรู้งาน ซึ่งเนื้อหาจะกล่าวถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรู้งานการทำงาน

ความสำเร็จขององค์การส่วนใหญ่ จะขึ้นอยู่กับความมากน้อยของการรู้งานที่พนักงานได้รับ ในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อความสำเร็จงานเป้าหมายขององค์การ (สมยศ นาวิการ : 2521) ดังนั้นงานการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลนั้น การศึกษาเรื่องการรู้งานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก พฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปโดยมีสมมุติฐานที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 ประการ คือ พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะมีสาเหตุ มีสิ่งจูงใจและจุดมุ่งหมายเสมอ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2537) การรู้งานจะเริ่มต้นด้วยการที่มนุษย์มีความต้องการ (needs) ซึ่งจะเป็นแรงขับหรือเป็นแรงจูงใจ (Drive or Motive) ใ้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (Behavior) อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น คือ ความสำเร็จตามเป้าหมาย (Achievement of Goal) ที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้ ( พัทศรีผจง วัฒนสินธุ์ : 2523)

ความต้องการ → แรงขับหรือแรงจูงใจ → พฤติกรรม → ความสำเร็จตามเป้าหมาย  
(Needs) (Drive of Motive) (Behavior) ( Achievement of Goal)

### ทฤษฎีการจูงใจ

จากการศึกษาค้นคว้าตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจทางด้านพฤติกรรมองค์การ พบว่า มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจอยู่มากมาย ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierachy of Needs) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Motivation Hygien Theory) ทฤษฎี x และทฤษฎี y ของ McGregor (Theory x and Theory y) ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ERG Theory) ทฤษฎีการจูงใจด้านความสำเร็จของ McClelland (MaClelland's Achievement Motivation Theory) ทฤษฎีประเมินการรับรู้ (Cognitive Evaluation Theory) ทฤษฎีความเสมอภาคของ William (Equity Theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal- Setting Theory) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory) และกลุ่มทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Task Characteristics Theories) ที่นำมาศึกษากันอย่างแพร่หลายก็คือ The Job Characteristics Model ของ Hackman และ Oldham และ Social Information- Processing Model ซึ่งใช้ในการคำนวณค่าคะแนนศักยภาพต่อการมีแรงจูงใจ (Motivation Potential Score หรือ MPS) ในการนำเสนอทฤษฎีการจูงใจดังกล่าวมาข้างต้นนั้น พบว่า โดยทั่วไปนักวิชาการมีวิธีการนำเสนอ โดยการแบ่งกลุ่มทฤษฎีการจูงใจที่แตกต่างกันใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจระยะแรก และทฤษฎีการจูงใจร่วมสมัย (Early Theories of Motivation and Contemporary Theories of Motivation) Robbins ( 1993 ) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจในระยะแรกนี้จะ เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1950 ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี x และทฤษฎี y ของ Mcgregor และ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg นอกนั้นจัดเป็นทฤษฎีการจูงใจร่วมสมัย ในการศึกษาทฤษฎีการจูงใจนั้น เหตุผลสำคัญที่ผู้ทำการศึกษาต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับทฤษฎีการจูงใจในระยะแรกนั้น มีอย่างน้อย 2 ประการ ประการแรกทฤษฎีการจูงใจระยะแรกนี้เป็นทฤษฎีพื้นฐานของการพัฒนาไปสู่ทฤษฎีการจูงใจร่วมสมัย และประการที่สองทฤษฎีการจูงใจระยะแรกนี้ ได้รับความสนใจทั้งในแง่การศึกษาวิจัยและการประยุกต์ทางด้านการบริหารเกี่ยวกับการจูงใจพนักงานองค์การ

2. ทฤษฎีการจูงใจที่ว่าด้วยเนื้อหาและทฤษฎีการจูงใจที่ว่าด้วยกระบวนการ (Content and Process Theories of Motivation) สมยศ นาวิการ (2521) กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจโดยทั่วไปนั้น อาจแบ่งออกได้ภายใต้ 2 หัวข้อที่สำคัญ คือ ทฤษฎีการจูงใจที่ว่าด้วยเนื้อหา และทฤษฎี

การรู้งานที่ว่าด้วยกระบวนการ ทฤษฎีที่ว่าด้วยเนื้อหานั้นจะพัฒนามาจาก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และ ทฤษฎีการรู้งานด้านความสำเร็จของ McClelland ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้พยายามที่จะชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่อยู่ภายในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นที่จะกระตุ้นผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยที่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะให้เค้าโครงสำหรับการพิจารณาแรงจูงใจทางด้านการเงิน ความมั่นคง สถานภาพ อำนาจของบุคคลภายในองค์การ ส่วนทฤษฎีการรู้งานที่ว่าด้วยกระบวนการนั้น จะอธิบายถึงกระบวนการกระตุ้นพฤติกรรม และอะไรเป็นสิ่งที่ให้ทิศทางกับพฤติกรรม ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom และทฤษฎีความเสมอภาคของ William

นอกเหนือจากการแบ่งกลุ่มทฤษฎีการรู้งานใน 2 ลักษณะข้างต้นแล้ว Robbins(1993) ยังได้จัดแบ่งกลุ่มทฤษฎีตามประโยชน์ของการนำไปใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) มี 4 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี ERG ของ Alderfer และ ทฤษฎีการรู้งานด้านความสำเร็จของ McClelland ทฤษฎีกลุ่มนี้เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการอธิบายและทำนายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2. กลุ่มทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Task Characteristics Theories) แบบคุณลักษณะเฉพาะของงาน จะเน้นที่ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงาน 4 กลุ่ม ที่กล่าวมาข้างต้น คือ งานที่ท้าทายความสามารถ การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน การได้รับสิ่งสนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บนพื้นฐานและหลักการของทฤษฎีนี้เชื่อว่า บุคคลที่ต้องการความก้าวหน้าในงานสูงมาก จะแสดงความสามารถและความพึงพอใจในงานสูงมากด้วยเช่นกัน หากได้ทำงานที่มีคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1) ความเป็นอิสระเอกเทศ (Autonomy) คือ การทำงานที่ให้อิสระสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจดำเนินการ 2) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ การมีโอกาสได้ใช้ ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ต่างๆที่มีอยู่ 3) ลักษณะของงาน (Task Identity) คือ ระดับที่บุคคลมีส่วนทำให้งานสำเร็จ 4) ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือระดับความสำคัญของงาน งานที่มีผลกระทบต่อบุคคล ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตน

3. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายการเพิ่มผลผลิตของงานว่าหากได้มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ยากและชัดเจน จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

ของงาน ซึ่งสามารถใช้อธิบายตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงาน 4 กลุ่ม ดังกล่าวได้ แต่ไม่สามารถอธิบายถึงปรากฏการณ์ การขาดงาน การลาออกจากงาน และการเกิดความพึงพอใจในงานได้

4. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีนี้ใช้ทำนายเกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของงาน ความพยายามในการทำงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และอัตราการเกิดอุบัติเหตุในงาน แต่ไม่มีน้ำหนักมากพอที่จะแสดงให้เห็นว่าจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานหรือตัดสินใจที่จะออกจากงาน

5. ทฤษฎีเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีนี้จะเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงาน 4 กลุ่มมาก มีอำนาจในการทำ พฤติกรรมการขาดงาน การลาออกจากองค์การได้ดีที่สุด แต่จะมีจุดอ่อนในการทำนายผลผลิตที่ได้จากการทำงาน

6. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีนี้จะเกี่ยวข้องกับตัวแปรความสามารถในงานหรือผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงมีอำนาจในการทำผลผลิตของงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ คือ บุคคลมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากการกระทำของเขา และบุคคลต่างมีความชอบในผลสัมพันธชนิดต่าง ๆ แตกต่างกัน ซึ่งหมายความว่ามนุษย์มีความคิด มีการหาเหตุผลและมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆในอนาคต และผลที่ตามมาคือ บุคคลเหล่านี้จะเลือกวิธีดำเนินการที่คิดว่าดีที่สุดจากทางเลือกหรือวิธีการต่างๆที่มีอยู่ ดังนั้นรูปแบบของทฤษฎีความคาดหวังนี้จึงให้ความสำคัญกับการตัดสินใจของบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งนับเป็นข้อจำกัดของการนำทฤษฎีนี้มาใช้

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปเป็นตารางแสดงไว้ในภาพที่ 9 ดังนี้ a

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปร	ทฤษฎี					
	ความต้องการ การ	คุณลักษณะ เฉพาะของ งาน	การตั้งเป้า หมาย	การเสริม แรง	ความ เสมอภาค	ความคาด หวัง
ผลสัมฤทธิ์ของงาน	3 <sup>b</sup>	3 <sup>c</sup>	5	3	3	4 <sup>d</sup>
การขาดงาน		3		4	4	4
การลาออก		3			4	5
ความพึงพอใจในงาน	2	4			2	

- เมื่อ a ให้คะแนนอำนาจการทำนายจาก 1-5 และ 5 คือ มีอำนาจการทำนายสูงสุด
- b นำไปใช้ทำนายในกลุ่มบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง
- c นำไปใช้กับกลุ่มบุคคลที่ต้องการความก้าวหน้าสูง
- d มีค่าคะแนนจากัดในงานซึ่งบุคคลนั้นมีโอกาสที่จะตัดสินใจด้วยตนเองน้อย

ภาพที่ 9 : แสดงอำนาจการทำนายของทฤษฎีการจูงใจ

ที่มา : F.J. Landy and W.S. Becker, Motivation Theory Reconsidered, in L.L.Cumming and B.M. Staw (eds.), Research in Organizational Behavior, Vol.9 (Greenwich, CT : JAI Press, 1987, p.33. อ้างอิงงาน S.P.Robbins, "Basic Motivation Concepts," in Organizational Behavior 6<sup>th</sup> ed, (New Jersey : Prentice Hall International, Inc, 1993), p.234.

จากตารางที่แสดงข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีอยู่ 3 กลุ่มทฤษฎีที่มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงาน ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎี ERG ของ Alderfer กลุ่มทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของงาน และทฤษฎีความเสมอภาค

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งถึงแม้จะมีอำนาจการทำนายอยู่เพียงระดับ 2 เท่านั้น ซึ่งต่างจากทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของงานที่มีอำนาจการทำนายที่ระดับ 4 ซึ่งมากกว่า แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg นั้นมีความครอบคลุมกว่า โดยมิได้มุ่งเฉพาะคุณลักษณะของงานเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงเรื่องความต้องการของมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะความต้องการเบื้องต้น 2 อย่าง ในการทำงาน คือ ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน และความต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งตรงกับตัวแปรความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์และสามารถใช้ทำนายความต้องการอยู่ในงาน หรือลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ยังเป็นทฤษฎีระยะแรกที่ เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการจูงใจในระยะต่อมา และยังเป็นทฤษฎีที่มีการศึกษากันอย่างแพร่หลายและนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางในงานทางปฏิบัติการบริหาร

#### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Motivation Hygien Theory)

Frederick Herzberg (1959) เป็นผู้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยเพื่อใช้ในการจูงใจ ซึ่งเป็นผลงานวิจัยจากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน ว่ามีเหตุการณ์อะไรบ้างที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีในการทำงาน ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ในระยะสั้นและระยะยาว ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมักจะเกี่ยวข้องกับตัวงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานมักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygien Factors)

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเกิดแรงจูงใจหรือมีความพึงพอใจในงานและช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

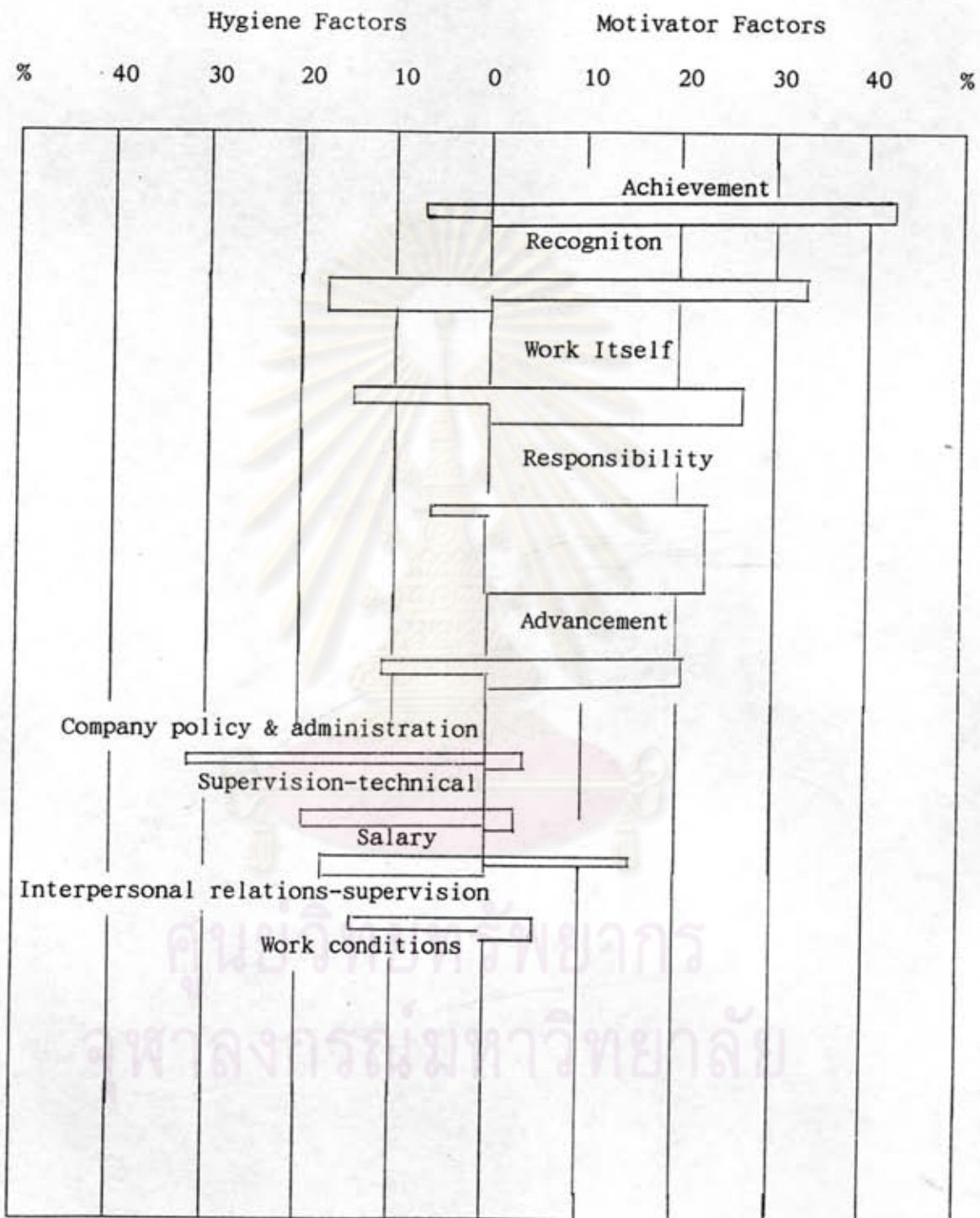
1. ความสำเร็จงานหน้าที่การทำงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะงาน (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement)

**ปัจจัยสุขอนามัย (Hygien Factors)** เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากคนเรามีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าความต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นได้ ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Policy & Administration)
2. ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา (Supervision Technical)
3. เงินเดือน ค่าตอบแทน (Salary)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relationships)
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
6. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
7. สถานภาพในสังคม (Status)
8. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security)

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยนั้น Herzberg มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานจะแยกออกจากกันอย่างชัดเจน (ดังภาพที่ 10) กล่าวคือถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถ้าปัจจัยสุขอนามัยได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน ดังนั้นแม้ว่าผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้คนไม่พอใจในการทำงานมาจนถึงระดับศูนย์ และพยายามที่จะตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงไรก็ตาม ก็เป็นแต่เพียงการทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานหรือจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถได้ ซึ่งการที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานหรือปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถนั้น ต้องใช้ปัจจัยจูงใจเข้ามาเสริม





ภาพที่ 10 : แสดงปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

ที่มา : Frederic Herzberg, Bernard Mausner and Barbara b.Synderman,  
The Motivation to Work (New York:John Wiley & Sons,1959),p.81.

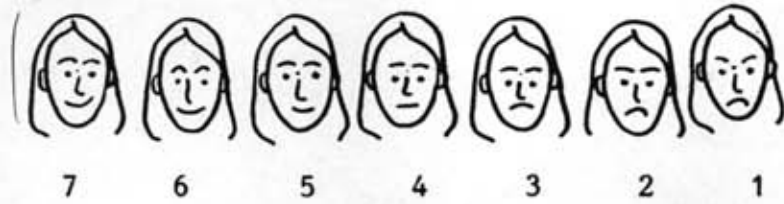
### ข้อวิจารณ์ที่มีต่อทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

คำวิจารณ์ต่างๆ ที่มีต่อทฤษฎีของ Herzberg นั้นมาจาก House and Wigdor ( อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521 ) ผู้วิจารณ์ทฤษฎีของ Herzberg ในประเด็นต่างๆ คือ ประการแรก ทฤษฎีจะถูกจำกัดด้วยวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล บัญชีจะอยู่ที่ความพอใจและความไม่พอใจของบุคคล เมื่อสิ่งต่างๆ กำลังดำเนินไปอย่างดีแล้วคนมีแนวโน้มที่จะอธิบายสาเหตุของความพอใจจากความสำเร็จของตนเอง แต่ในกรณีที่สิ่งต่างๆ เป็นไปไม่ดีแล้วบุคคลจะอ้างถึงสาเหตุหรือปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้ตนเกิดความไม่พอใจ ไม่เช่นนั้นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของตนเอง ประการที่สองเนื่องจากการวิจัยทำการวัดเฉพาะความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจซึ่งอยู่ปลายสุดของแต่ละด้าน ไม่ทำการวัดการตอบสนองความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งบุคคลอาจมีความพึงพอใจในงานของตนโดยส่วนรวม ทั้งๆ ที่อาจไม่ชอบบางสิ่งบางอย่างก็ได้ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีผู้วิจารณ์ทฤษฎีของ Herzberg ในลักษณะดังกล่าว ทฤษฎีของ Herzberg ก็ยังได้รับความสนใจนำไปศึกษาวิจัยเพื่อสนับสนุนคัดค้านแนวความคิดทฤษฎีอย่างแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับกันว่าแนวความคิดทฤษฎีของ Herzberg นี้เป็นแนวทางสำคัญแนวทางหนึ่งในการมุ่งงานบุคลากรทางองค์การเพื่อให้เกิดปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ จึงทำการวัดความพึงพอใจใน 2 ลักษณะ คือ

1. การวัดความพึงพอใจในงานที่เกิดจากการมุ่งใจ ตามแนวความคิดทฤษฎีของ Herzberg โดยวัดระดับของปัจจัยมุ่งใจ และปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ ความสำเร็จงานหน้าที่การทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าหน้าที่การทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงงานหน้าที่การทำงาน สภาพการทำงาน และชีวิตส่วนตัว เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามตามคำจำกัดความ และการวิเคราะห์ปัจจัยของ Herzberg และ Mausner (1993)

2. การวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิดและเค้าโครงการวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมของ ที่เรียกว่า Development of a Female Scale for Measuring Job Satisfaction ของ Dunhamm และ Herman (1975) ที่ทำการศึกษาการสร้างแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม จากสีหน้าที่แสดงออกถึงการมีความสุขจากความพึงพอใจในงาน โดยนำมาหาความสัมพันธ์กับการวัดความพึงพอใจโดยรวมของ Hoppock (1935) ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ .75 ซึ่ง Dunhamm และ Herman เสนอแนะว่าจะมีความเหมาะสมกว่า หากวัดเป็น 7 - face scale



ภาพที่ 11 : แสดงภาพใบหน้า (Female Faces Scale)

ที่มา : Dunham, R.B., and Herman, J.B. Development of a Female Faces Scale for Measuring Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology 60 (1975) : 629 - 631.

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำตัวอย่างภาพใบหน้าตามแบบการวัดของ Dunham และ Herman ไปให้นักวิชาการเวชניתศน์ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ทำการวาดภาพใบหน้าของพยาบาลที่แสดงออกถึงการมีความสุขในการทำงาน โดยกำหนดหมายเลขให้ตรงกับความหมายและใบหน้าภาพที่ได้แสดงไว้ในภาพที่ 12



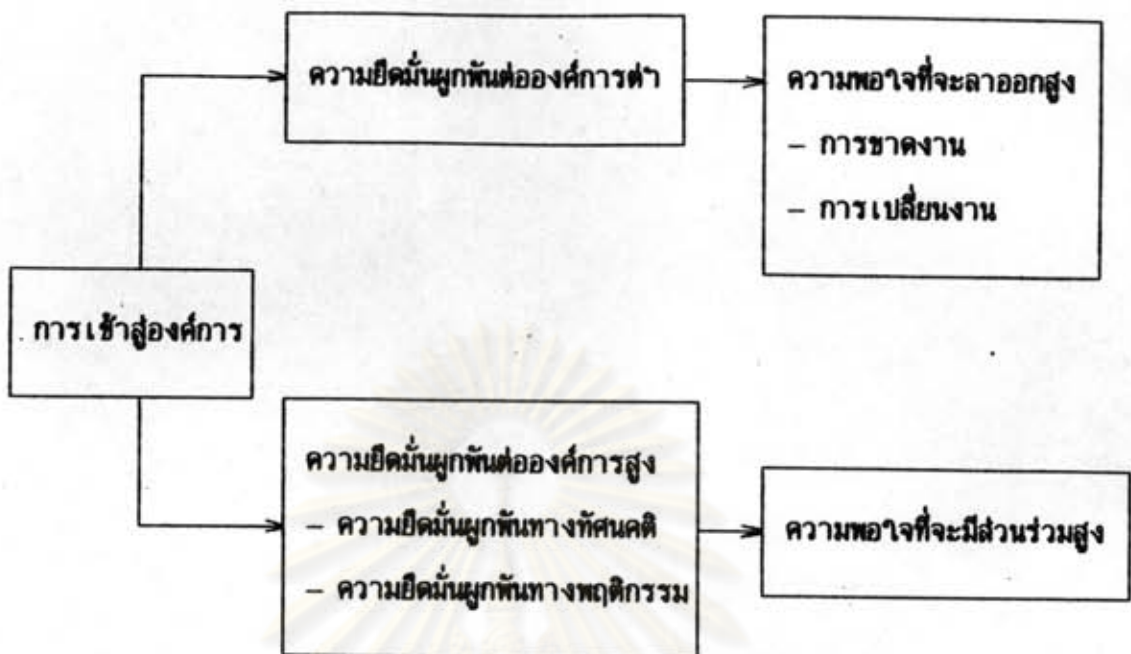
ภาพที่ 12 : แสดงภาพใบหน้าของพยาบาล (Nurses Faces Scale)

7	หมายถึง	มีความสุขมาก
6	หมายถึง	มีความสุข
5	หมายถึง	ค่อนข้างมีความสุข
4	หมายถึง	เฉย ๆ หน่อยมาก หน่อยน้อย
3	หมายถึง	ค่อนข้างไม่มีความสุข
2	หมายถึง	มีความทุกข์
1	หมายถึง	มีความทุกข์มาก

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการลาออกจากองค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอด และเป็นตัวชี้วัดถึงความ มีประสิทธิภาพขององค์การ (Steers, 1977 และ Schein, 1980) เนื่องจากการเสริมสร้างให้ สมาชิกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้น หมายถึงการเสริมสร้างให้สมาชิกคงอยู่ในองค์การตลอดไป โดยไม่เอื้ออำนวยให้ค้ำหนึงถึงโอกาสแยกย้ายงาน ตลอดจนการเปลี่ยนงานที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนอกจากจะเป็นตัวทำนายในการเพิ่มผลผลิตงาน ความพึงพอใจงาน (Mowday และ คณะ, 1979) และอายุการทำงานในองค์การแล้ว ยังพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน (Steers และ Porter, 1983) ทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีผลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์การ (Steer, 1977; Smith, 1977)

จากงานวิจัยพบว่าผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง จะมีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday และ คณะ, 1979 ; Steers, 1977) และยังคงพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพล ต่อการคงอยู่ในองค์การ และสามารถทำนายอัตราการเข้าออกงานของสมาชิกองค์การได้ดีกว่า ความพึงพอใจงาน (Koch และ Steers, 1976 ; Porter และ คณะ, 1974) กล่าวคือ ความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมและมีเสถียรภาพมากกว่า สามารถสะท้อนถึงผล ทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม ดังนั้นจึงเน้นถึงความผูกมัดบุคคลต่อองค์การรวมทั้ง เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งแม้ว่าสถานที่ทำงานอาจจะไม่มีผลกระทบต่อความผูกมัดของ บุคคลที่มีต่อองค์การโดยส่วนรวมได้ ซึ่ง Steers และ Porter (1979) พบว่าความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หาก บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็将有ความต้องการลาออกมากขึ้น ซึ่งแสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 13: แสดงความสัมพันธ์เชิงผกผันระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความต้องการลาออก  
ที่มา : Richard M. Steers' and Lyman W. Porter, Motivation and Work Behavior, (Tokyo : McGraw-Hill International Book Company, 1979), p. 305.

งานวิจัยในประเทศไทย ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับ การลาออกจากองค์การ มีดังนี้

เกศรัตน์ สุขเกษม (2533) ศึกษาการสูญเสียบุคคลากรในองค์การอาสาสมัครเอกชน ศึกษาเฉพาะกรเบื้ององค์การคาทอลิก ซีรีฟ เซอร์วิส เซส ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลาออกโดยตรงคือ ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่มีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกสูง โดยที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การดังกล่าวเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเนื่องจากผลกระทบจากผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และอุดมการณ์การทำงาน

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ศึกษากรเป็นสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การมากที่สุดโดยที่มีตัวแปรอื่นๆ อยู่เบื้องหลัง เช่น โอกาสก้าวหน้า ความอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

จูพร กาจนการุณ (2536) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลสาขาขาดแคลน ทั้งสาย ก สาย ข และสาย ค พบว่า ข้าราชการสาย ค มีแนวโน้มการลาออกมากกว่าสาย ข และสาย ก ตามลำดับ และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสาย ก มากกว่าสาย ข และ ค ตามลำดับ จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่มีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การน้อยกว่า มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การสูงกว่า นั่นคือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกจากองค์การ

### แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

Sheldon (1971) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Hrebiniak และ Alutto (1972) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึงความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์การ ไม่ว่าเพื่อรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระของอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น

Marsh และ Mannari (1977) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึงระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินองค์การในทางที่ดี

Styskal (1980) ให้ความหมาย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความภักดีและการมีทัศนคติที่ดีของสมาชิกต่อองค์การ และเป็นการยอมรับเป้าหมาย พร้อมทั้งค่านิยมขององค์การ

Porter และคณะ (1974) ; Steers (1977) ; Mowday, Steers และ Porter (1979) เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะต่างกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย โดยจะประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

ซึ่งค่านิยมนี้ ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาต่อ ๆ มาของ Mowday และคณะ (1982); Mottaz (1986); Mathieu และ Zajac (1990)

**บทที่ 7 ภาวะจิตวิทยา (2529)** กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานการทำงาน เพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

จากนิยามความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่นักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้นั้น สามารถสรุปแนวคิดในการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้เป็นพวกใหญ่ ๆ 2 กลุ่ม คือ

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ ซึ่งเห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือการที่สมาชิกรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ และมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์การมีความสอดคล้องกัน ทำให้เขายอมรับเป้าหมายขององค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ Sheldon, Marsh และ Mannari, Porter และคณะ, Steers, Styskal, Mowday และคณะ ซึ่งต่างอธิบายเรื่องของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การไปในด้านของทัศนคติ หรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ ความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในรูปความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน มีความเต็มใจตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ การที่คนผูกพันต่อองค์การ และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้

เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์การ ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้แก่ Becker, Kanter Hrebiniak และ Alutto

จากการพิจารณาคานิยามและความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แนวความคิดทางด้านพฤติกรรมมีความคล้ายคลึงและเป็นไปในทางเดียวกันกับแนวคิดแบบของการลาออกจากองค์การที่ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษาคือเป็นตัวแปรแทน แต่การศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแปรพยากรณ์ โดยต้องการวัดระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ด้วยการสอบถามความคิดเห็น ดังนั้นแนวทางในการศึกษาจึงเป็นแนวความคิดทางด้านทัศนคติ และผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า คานิยามของ Porter และคณะ มีความหมายครอบคลุมประเด็นสำคัญที่นักวิชาการอื่น ๆ ได้กล่าวถึงทั้งหมด คือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การ ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมาย กอปรกับคานิยามนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป จากนักวิชาการชาวต่างประเทศที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้คานิยามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Porter และคณะ มาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

#### การวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

Porter และคณะ (1974) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การอย่างเต็มที่ โดยความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์การอื่นเนื่องจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย



3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ โดยบุคคลจะไม่ย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์การ เพราะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนั้น

ดังนั้นการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Porter และ คอะ (1974) ซึ่งมีชื่อเรียกว่า Organizational Commitment Questionnaire ย่อว่า OCQ จึงประกอบด้วย การสอบถามถึงความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับ การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ การมีความตั้งใจ ความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์การ และการมีความเชื่อมั่น การยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ โดยมีข้อความคำถามทั้งหมด 15 ข้อ และได้ผ่านการทดสอบแล้วได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้วิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

