

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลถือเป็น "เครื่องมือ" หรือ "กลไก" สำคัญในอันที่จะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า บุคคลเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร หากองค์การใดขาดความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่สามารถระดมความร่วมมือหรือโน้มน้าวให้สมาชิกแต่ละคนทุ่มเทกำลังกายกำลังใจที่มีอยู่ออกมาใช้ในการทำงานได้ ก็จะต้องประสบกับความล้มเหลวอย่างแน่นอน ในการศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางในอันที่จะใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น พบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานนั้น มีสัมฤทธิ์ผลในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่สำหรับในบางสภาพแวดล้อมจะพบว่าความพึงพอใจในงาน ไม่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์กร เพราะความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกไม่ถาวร เป็นผลต่อเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานประจำวัน ซึ่งมีความแปรปรวนได้ง่ายตามสภาพความต้องการและปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานเผชิญหน้าในแต่ละวันในสถานที่ทำงาน เป็นเพียงปฏิกิริยาที่สะท้อนให้เห็นถึงการโต้ตอบอย่างฉับพลันในชั่วขณะหนึ่งของตัวผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น จึงเป็นเรื่องของการสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลที่ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งบางครั้งก็ไม่ได้บ่งบอกถึงคุณภาพของการทำงานขององค์กรโดยรวม (Mowday และคณะ, 1982)

ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถทำนายประสิทธิผลขององค์กรได้มากกว่าความพึงพอใจในงานเนื่องจาก

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทั้งยังเป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee turnover) สมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ที่ตั้งไว้ ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการสนองตอบต่องานในแง่ใดแง่หนึ่ง เน้นที่สภาพแวดล้อมของงานใดงานหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงาน อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นจะ ไม่มีผลกระทบต่อความผูกมัดของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยส่วนรวม ทักษะและความผูกพันจะมีการพัฒนาอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง ส่วนความพึงพอใจนั้นพบว่ามีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์การ (Porter และคณะ, 1974; Mowday, Steers และ Porter, 1979, 1982; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีแนวคิดที่ว่า ทักษะของสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อองค์การบางอย่าง (Angle และ Perry, 1983) กล่าวคือ การที่บุคคลตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ และแสดงพฤติกรรมบางอย่างต่อองค์การตามที่ต้องการต้องการ ก็เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับรางวัล (Rewards) ที่องค์การเสนอให้เป็นการตอบแทน โดยบุคคลจะเข้าสู่องค์การด้วยความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล มีความปรารถนาและจุดมุ่งหมายของตนเอง โดยคาดหวังว่าจะใช้ความสามารถของตนทำงานได้ด้วยดีด้วยความพึงพอใจ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถ้าการรับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนเหมาะสม ความยึดมั่นผูกพันก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าหากองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เขาก็จะลาออกไปทำงานที่อื่น หรือหากตัดสินใจอยู่ต่อ ก็จะทำงานโดยไม่มี หรือมีความผูกพันกับองค์การน้อยลง ปรากฏการณ์เช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ เพราะการเลือกอยู่ต่อแต่ขาดความผูกพันจะทำให้สมาชิกไม่ทำงานหรือทำงานไม่เต็มที่ ทำให้สูญเสียเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ (Grusky, 1966; Steers, 1977) ซึ่งในทัศนะของ Kiesler (อ้างจาก Anthony, 1983) ก็มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจเจกบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีแนวโน้มที่จะผูกพันตัวเองเข้ากับเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นคุณภาพของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น ย่อมเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกันไป หากหน่วยงานใดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ย่อมสันนิษฐานได้ว่าสมาชิกในหน่วยงานนั้นมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง เช่นเดียวกัน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และความตั้งใจแน่วแน่ที่จะคงอยู่ในองค์การ (Steers, 1977; Mowday และคณะ, 1982;

Mottaz, 1986) เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและลูกจ้าง และเกี่ยวข้องกับการคงอยู่หรือการลาออกจากองค์การ (Meyer และ Allen, 1991 อ้างจาก Meyer, Allen และ Smith, 1993) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถทำให้บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และความรู้สึกของความมั่นคง ซึ่งจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดจากงาน ความไม่พึงพอใจในงาน และการลาออกจากงาน (Begleg และ Czajka, 1993) ผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงจะถือเอาปัญหาขององค์การมาเป็นปัญหาของตนเอง เขาจะรู้สึกไม่สบายใจถ้าผลงานออกมาไม่ดี ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่ำ จะมีความคิดออกจากองค์การอยู่แล้ว ดังนั้นจะหลีกเลี่ยงการเอาปัญหาขององค์การมาใส่ใจตนเอง (Meghieu และ Zajac, 1990 อ้างจาก Begleg และ Czajka, 1993) ดังนั้นกล่าวได้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากสมาชิกู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การด้วยนั่นเอง (Steers, 1977; Mowday, Steers และ Porter, 1979; Angle และ Perry, 1981; Meyer และ คณะ, 1989; Johnston และ Snijek, 1991)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจออกจากองค์การโดยตรง (Steers, 1977; Koch และ Steers, 1978; Bluedorn, 1982; Clegg, 1983) จากการศึกษาของ Farrel และ Petersen (1984) ในกลุ่มพยาบาล พบว่า ผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่ำ จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูงกว่าผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันสูง และสอดคล้องกับการศึกษาของ Marsh และ Mannari, 1977; Hom, Katerberg และ Hulin, 1979; Angle และ Perry, 1981; Arnold และ Feldman, 1982; O'Reilley และ Chatman, 1986; Willian และ Hazer, 1986; Decotiis และ Summers, 1987; Blau และ Boal, 1987; Huselid และ Day, 1991; Aryee, Wyatt และ Min, 1991; Begleg และ Czajka, 1993 และตรงกับผลการศึกษาในประเทศไทยของ อีระ วีระธรรมสาธิต (2532); เกศรัตน์ สุขเกษม (2533); เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2533) ที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่ทำนายการลาออกของบุคลากรโดยตรง

ในองค์การของพยาบาลซึ่งมีเป้าหมายและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการนั้น พยาบาลถือได้ว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดขององค์การ และมีภารกิจรับผิดชอบในการนำพาองค์การไป

สู่เป้าหมายที่ต้องการ เพราะเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในจำนวนบุคลากรในทีมสุขภาพทั้งหมด เป็นผู้ที่สามารถให้บริการด้านสุขภาพได้มากมายหลายอย่าง สามารถบริการได้ทั้งในผู้ป่วยและผู้ไม่เจ็บป่วย ให้บริการทั้งระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน และเป็นการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อเนื่องกันทั้ง 7 วันในหนึ่งสัปดาห์ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตมนุษย์ จึงต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ทำงานมาเป็นเวลานาน จะมีความคิดก้าวไกลและแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย ความคิดและการกระทำจะปรับเปลี่ยนไปตามระยะเวลาการทำงาน (ทัศนาศ บัญทอง, 2529)

จากการศึกษาพบว่า การขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ก่อให้เกิดปัญหาการลาออกของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐหลายแห่ง จนเกิดปัญหาการขาดแคลนพยาบาล จากการสำรวจของสภาการพยาบาล เมื่อ 30 มิถุนายน 2534 พบว่าพยาบาลมีแนวโน้มการลาออกสูงขึ้นเรื่อยๆ จากร้อยละ 3.3 ในปี 2529 เป็นร้อยละ 11.1 ในปี 2534 ซึ่งสูงขึ้นเกือบ 3 เท่า ในระยะเวลา 5 ปี และหากไม่มีมาตรการหรือวิธีจูงใจให้พยาบาลอยู่ทำงานต่อไป การขาดแคลนจะยังเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น โดยจะอยู่ระหว่างร้อยละ 10-19 ในปี 2536 ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการพยาบาลและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม (สภาการพยาบาล, 2534) และจากการศึกษาของอารีย์ พุกษราช และคณะ (2534) พบว่าพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลศิริราช ร้อยละ 83.4 มีความคิดที่จะลาออกจากงาน ผลการศึกษาของ สุภารัตน์ ไวยชิตา (2536) ในโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า พยาบาลมีความตั้งใจที่จะย้ายออกจากโรงพยาบาล ร้อยละ 66.6 ทั้งนี้เนื่องจากในองค์การพยาบาลนั้น ความพึงพอใจของพยาบาลต่อองค์การ เกิดจากการที่พยาบาลรับรู้ถึงรายได้ หรือรางวัลที่องค์การพยาบาลให้เป็นการตอบแทน การบริหารงานขององค์การพยาบาล สถานะของความเป็นวิชาชีพ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Slavitt และ Piedomont, 1978 อ้างจาก Hinshaw และ Atwood, 1987) หากพยาบาลรับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนไม่เหมาะสม บุคคลก็จะลาออกจากองค์การ ซึ่งจะมีผลเสียต่อปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการให้พยาบาล และนอกจากจะก่อให้เกิดการสูญเสียแล้ว จะยังนำมาซึ่งบริการที่ไม่ดีอีกด้วย (Welsch และ Lavan, 1981)

ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์การพยาบาล หากองค์การสามารถทำให้พยาบาลมีความผูกพันต่อองค์การได้มากเท่าใด ก็จะทำให้พยาบาลปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป พยาบาลจะถือเป็นการกิจ และความรับผิดชอบในการนำพาองค์การ ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ มากกว่า

ทำงานเป็นเพียงแ่่งงานประจำวัน จะท่มความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะ เป็นผลดีต่อองค์การในที่สุด จึง เป็นหน้าที่ขององค์การจะ ได้ส่งเสริม และตรวจสอบนโยบายที่จะ เพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในพยาบาล ทุกคนเพื่อลดการลาออก เพิ่มคุณภาพชีวิตของพยาบาล เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Meyer และคณะ , 1989; Withey และ Cooper, 1989)

จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การศึกษาวิจัยเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พยาบาล ยัง ไม่มีผู้ใดได้ศึกษามาก่อน ผู้วิจัยจึงสนใจใคร่จะศึกษาว่า มีปัจจัยอะไรที่สัมพันธ์กับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เนื่อง จาก กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองใหญ่ มีปัจจัยทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แตกต่างจากเมืองอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหาร งานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ใน การทำงาน และบทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรง- พยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาของการวิจัย



1. ปัจจัยด้านใดที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรง- พยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยอะไรที่เป็นตัวทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 7146 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

ลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ผลบ่อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่าคุณคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์การ ที่สนคติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

และบทบาททางวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวเหตุผลและสมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลง คนที่มีอายุมากมักจะ มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง สิ่งสมประสพการณ์เกี่ยวกับระบบของคุณค่าการจ้างงานภายในองค์การไว้มาก (Meyer และ Allen, 1984; Mathieu และ Zajac, 1990)

คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์การสูง ซึ่งองค์การอาจไม่สามารถให้ได้ จะเกิดความผิดหวัง และมีความผูกพันต่อองค์การน้อยลง (Mottaz, 1986; Mathieu และ Zajac, 1990)

คนที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว มักจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่ยังไม่

แต่งงาน หรือเป็นโสด เนื่องจากมีความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่า จึงมีแนวโน้ม
 ปฏิเสธการเปลี่ยนงานใหม่ (Mathieu และ Zajac, 1990)

ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานนาน จะมีผลต่อการได้รับตำแหน่งที่พอใจ ได้รับรางวัล
 จากงานสูง และมีเพื่อนสนิทมาก จะมีความพอใจที่จะอยู่ในองค์การมากกว่า (Mowday และ
 คณะ, 1992; Gaertner และ Nollen, 1989)

สรุปสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
2. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
3. ผู้ที่สมรสแล้วหรือเป็นหม้าย มีแนวโน้มที่จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่า

ผู้ที่เป็นโสด

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการมีความยึดมั่น
 ผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะงาน

ลักษณะของงานที่ดี จะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน ทำให้บุคคลอยู่ในภาวะรับการ
 จูงใจสูง ซึ่งจะแสดงถึงความพึงพอใจสูง การขาดงานและลาออกจากงานต่ำ เนื่องจากได้รับ
 รางวัลจากการทำงาน รางวัลจากการทำงานจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ รางวัล
 ภายใน (Intrinsic task reward) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลาย
 ของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และผลบ่อนกลับของงาน และรางวัล
 ภายนอกทางด้านสังคม (Social reward) ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในงาน

สรุปสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงาน

5. ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการมีความยึดมั่นผูกพัน
 ต่อองค์การ
6. ความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการมีความยึดมั่นผูกพันต่อ
 องค์การ
7. ความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการมีความยึดมั่นผูกพันต่อ
 องค์การ
8. ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการมีความยึดมั่นผูกพันต่อ
 องค์การ

9. ผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

10. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นการรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การว่า องค์การได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของคนได้มากน้อยเพียงใด ระบบการจ้างงานและการจูงใจที่ได้รับทั้งทางบวกและลบ ประสบการณ์ในงานเป็นอิทธิพลของการกล่อมเกลารการเรียนรู้ทางสังคม และเป็นการแสดงอิทธิพลที่ความผูกพันทางจิตวิทยาที่องค์การ เป็นผู้สร้างขึ้นมา จากการศึกษาของ Steers (1977) พบว่ามีตัวแปรย่อยของประสบการณ์ดังต่อไปนี้

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ
2. ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้
3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ
4. ที่คนคิดที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Steers, 1977; Fukami และ Larson, 1984; Meyer และ Allen, 1991)

สรุปสมมติฐานด้านประสบการณ์ในการทำงาน

11. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

12. ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

13. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

14. ที่คนคิดที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านบทบาททางวิชาชีพ

ความขัดแย้งในบทบาททำให้สภาพอารมณ์ถูกรบกวน เกิดความตึงเครียด บุคคลจะลดความพึงพอใจในงาน ลดความรับผิดชอบ ลดการเกี่ยวพันทางบทบาท และลดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Salancik 1977 อ้างจาก Decotiis และ Summers, 1987; Jamal, 1990)

ความคลุมเครือในบทบาท นำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่ผูกพันกับงาน เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการตึงเครียด ในที่สุดจะนำไปสู่การลดความผูกพันต่อองค์กร (Kahm และ เพื่อนร่วมงาน, 1964; Salancik, 1977 อ้างจาก Decotiis และ Summers, 1987)

สรุปสมมติฐานปัจจัยด้านบทบาททางวิชาชีพ

15. ความขัดแย้งในบทบาทที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
16. ความคลุมเครือในบทบาทที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ซึ่งวัดได้จาก

1.1 ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรอย่างเต็มที่ โดยความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพัน อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

1.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยบุคคลจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ บุคคลจะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์กร เพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรนั้น

2. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาล ระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียน

ให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 และปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มาเป็นเวลาอย่างน้อย ไม่น้อยกว่า 6 เดือน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

4. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อสภาพงานในความรับผิดชอบของตน ซึ่งในทางปฏิบัติสามารถวัดได้จาก ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ผลบ่อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

4.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาได้จาก

4.1.1 ขอบเขตในการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการทำงาน

4.1.2 ระดับการปลอดจากการถูกควบคุมในการปฏิบัติงาน

4.1.3 โอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจในงาน

4.1.4 ขอบเขตในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

4.1.5 ขอบเขตในการทดลองนำสิ่งใหม่ ๆ ไปสู่การปฏิบัติ

4.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องการความรู้ ทักษะ ความชำนาญ เทคนิค วิทยาการ อุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติหลายๆด้าน ประกอบกันซึ่งวัดได้จาก

4.2.1 งานที่มีลักษณะ เนื้อหาและวิธีการในการปฏิบัติที่กว้างขวาง

4.2.2 ระดับความมากน้อยของความต้องการใช้ เครื่องมือ และแนวทางในการปฏิบัติงาน

4.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน สามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผล ซึ่งวัดได้จาก

4.3.1 งานที่มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน

4.3.2 งานที่มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4.4 ความสำคัญของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในองค์การและนอกองค์การทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ



4.5 ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง

4.5.1 ระดับความมากน้อยที่งานนั้น แสดงให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูล โดยตรงและชัดเจนของผลลัพธ์ จากการที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

4.5.2 ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

4.6 งานที่มีโอกาสสัมพันธกับผู้อื่น วัตถุประสงค์

4.6.1 งานที่เปิดโอกาสให้ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.6.2 งานที่เปิดโอกาสให้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

5. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลว่า โรงพยาบาลได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด ระบบการจ้างงาน และการจูงใจที่ได้รับทั้งทางบวกและลบ ซึ่งเกิดจากการสั่งสมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ซึ่งวัดได้จากความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

5.1 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์การว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับและให้ความสำคัญจากหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน

5.2 ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถขององค์การในการสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตได้

5.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ความก้าวหน้าในงานและวิชาชีพ
- ผู้บังคับบัญชา รูปแบบการบังคับบัญชา

5.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การว่าเป็นไปในทิศทางใด

6. ปัจจัยด้านบทบาททางวิชาชีพ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องระหว่างตัวพยาบาลวิชาชีพกับโรงพยาบาล แสดงถึงพฤติกรรมที่คาดว่าจะแสดงออก เป็นผลของการเกี่ยวข้องกันขององค์การ

และความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพในงานที่ทำ เป็นเสมือนสนามที่กำหนดขึ้นให้แสดงออกถึง ความคาดหวัง และ พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ การแสดงออกมาในลักษณะ ของการติดต่อ สื่อสารที่เป็นถ้อยคำ และ ไม่เป็นถ้อยคำ การแสดงออกถึงอารมณ์ การตัดสินใจ ซึ่งความต้องการ ที่จะแสดงออกถึงบทบาทก่อให้เกิดความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจขึ้นกับบุคคลที่คาดหวังในบทบาท นั้น หากความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบทบาทของพยาบาลวิชาชีพนั้นขัดแย้งกัน ก็จะเกิดความ กัดกันขึ้น เรียกว่า ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) และหากความคาดหวังของ บุคคลอื่นที่มีต่อบทบาทของพยาบาลวิชาชีพนั้นไม่เด่นชัด หรือพยาบาลวิชาชีพนั้นรับรู้มาอย่าง บิดเบือน ก็จะก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนขึ้นในบทบาทที่พยาบาลวิชาชีพนั้นจะแสดงออก (Role Ambiguity)

6.1 ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความคาดหวัง ที่ผู้อื่นมีต่อบทบาทของตนและความไม่สอดคล้องกับบทบาทที่จะต้องปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความ แตกต่างของงานที่ได้รับมอบหมาย

6.2 ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่ชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานบริการพยาบาล และความไม่ชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ของ พยาบาลวิชาชีพที่ผู้อื่นคาดหวัง

ประ โยชน์ที่คาดว่าจะ ได้รับความจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เพื่อผู้บริหารจะนำไปปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อลด อัตราการลาออกของพยาบาลวิชาชีพ

2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการนำไปเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์ การของพยาบาลวิชาชีพ โดยจะส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของงาน เพื่อบรรลุ ผลตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้