

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดหัวข้อและนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. องค์การพยาบาล

- 1.1 ความหมายขององค์การพยาบาล
- 1.2 ลักษณะ โครงสร้าง และการบริหารงานขององค์การพยาบาล
- 1.3 บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

- 2.1 ความเป็นมาของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
- 2.2 ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
- 2.3 องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
- 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
- 2.5 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

- 3.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
- 3.2 แนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
- 3.3 แนวทางการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
- 3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
- 3.5 ผลลัพธ์ของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
- 3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน

- 4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.2 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. องค์การพยาบาล

1.1 ความหมายขององค์การพยาบาล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายขององค์การ (Organization) ว่าหมายถึง ศูนย์รวมของกิจการที่ประกอบขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน ส่วนคำว่า องค์การ (Organ) หมายถึง ส่วนประกอบย่อยของหน่วยใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกันและกัน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายคำว่า องค์การ แตกต่างกันดังนี้

นิพนธ์ ศศิธร (2523: 9 อ้างถึงใน ศรินภา ชีตงให้, 2543: 7) กล่าวว่า องค์การ คือ คณะบุคคลมารวมกัน แล้วแบ่งหน้าที่กันตามความเหมาะสม และสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างงาน หน้าที่นั้น ให้บังเกิดความสำเร็จตามแนวคิดที่กำหนดไว้ รวมกันเรียกว่าวัตถุประสงค์ ฉะนั้น องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การตามความหมายที่กล่าวมา จึงต้องมีวัตถุประสงค์เป็นจุดรวม อันเดียวกัน มีคณะบุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมกันโดยแบ่งหน้าที่กันทำ และมีระบบความสัมพันธ์ ระหว่างหน้าที่ที่แบ่งนั้นให้รวมกันเป็นความสำเร็จของทั้งหมด

อุทัย หิรัญโต (2526) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่ร่วมกันประกอบกิจการ อย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีการจัดระเบียบไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 5) ให้ความหมายว่า องค์การ คือ กลุ่มของบุคคลซึ่งได้มีการ รวมกันและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้

Phiffner and Sherwood (1965 อ้างถึงใน วนิดา เสนิเศรษฐ์ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล, 2530) กล่าวว่า องค์การเป็นกระบวนการที่มีแบบแผน ซึ่งประกอบด้วยบุคคลจำนวนมากเกินกว่า จะมาพบกันได้ทั้งหมด บุคคลเหล่านี้ต่างปฏิบัติหน้าที่ซับซ้อนและสัมพันธ์กันอย่างจริงจังและต่าง มุ่งหมายในผลสำเร็จที่ได้คาดหมายไว้ร่วมกัน

Hodge, Anthony and Gales (1996: 10) ให้ความหมายองค์การ คือ การที่ บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมกันทำงาน ร่วมมือกันภายใต้ขอบเขตที่พิสูจน์ได้ เพื่อที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหลัก

โดยสรุป องค์การ หมายถึง การรวมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อทำกิจกรรม มีการจัดระเบียบการทำงานร่วมกัน การมอบหมายงาน จัดและประสานกิจกรรมให้สอดคล้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

ส่วนคำว่า องค์การพยาบาล มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2529: 156) ได้ให้ความหมายว่า องค์การพยาบาล คือ การรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่างๆรวมทั้งการรวมของทรัพยากรอื่นๆที่จำเป็น เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ การจัดการ วิธีการ ขวัญ และอื่นๆ เพื่อปฏิบัติงานบริการพยาบาล (Nursing service) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ โดยยึดหลักให้ความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชน

บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร (2533) กล่าวถึง องค์การพยาบาลว่า เป็นระบบสังคมเปิด ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และทักษะการปฏิบัติการพยาบาลมารวมกลุ่มกัน เพื่อดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ องค์การจะต้องมีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ กฎระเบียบต่างๆ และโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์การพยาบาล (Nursing organization) คือ การรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่างๆ เพื่อให้บริการพยาบาล (Nursing service) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้ที่ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและคงไว้ ซึ่งสุขภาพอนามัยอันดีของประชาชน ทั้งนี้ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารอื่นๆ ที่จำเป็นด้วย

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์การพยาบาล หมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลในระดับต่างๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ดำรงไว้ซึ่งสุขภาพกายและใจของประชาชน ตลอดจนบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

1.2 ลักษณะ โครงสร้าง และการบริหารงานขององค์การพยาบาล

1.2.1 ลักษณะขององค์การพยาบาล

องค์การพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน องค์การพยาบาลมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป ตามประเภทของโรงพยาบาล และสถาบัน ซึ่งโดยทั่วไปองค์การพยาบาลที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ จะเรียกว่า กลุ่มงานการพยาบาล ส่วนองค์การพยาบาลที่ตั้งอยู่ในชุมชน

จะเรียกว่า ฝ่ายการพยาบาล (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใช้คำว่า งานพยาบาล และทบวงมหาวิทยาลัย ใช้คำว่า ฝ่ายการพยาบาล

เนื่องจากองค์การพยาบาลเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีระบบงานที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน มีฝ่ายการพยาบาลและแผนกการพยาบาลต่างๆ รวมทั้งมีลักษณะการทำงานเป็น กลุ่ม ต้องอาศัยการติดต่อประสานงานระหว่างแต่ละบุคคล ดังนั้นในการจัดองค์การพยาบาลจะ ต้องคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การ สภาพความเป็นจริงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์การ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการแบ่งงานกันทำ กำหนด อำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับบุคคลแต่ละตำแหน่ง กำหนดความสัมพันธ์แต่ละตำแหน่ง มีการปรับ เปลี่ยนระบบงาน โครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจน พัฒนาบุคลากรสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในทิศทางของตนเองและองค์การร่วมกัน (ยุพดี โสติพันธ์, 2539)

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539) ได้กล่าวถึง หลักการจัดองค์การไว้ 6 ประการ คือ การถือเอาจุดมุ่งหมาย เช่น แบ่งเป็น กระทรวง ทบวง กรม ถือเอากระบวนการของงานโดยแบ่งการ ดำเนินงานออกเป็นขั้นตอน ถือเอาเขตหรือพื้นที่ตามสถานที่ตั้งเป็นภาคเป็นเขต ถือเวลาในการ แบ่ง เช่น เวลา กลางวัน กลางคืน ถือเอาผู้ใช้บริการเป็นหลัก และการถือเอาความคล้ายคลึงของ งานบริการที่แบ่งเป็นแผนกต่างๆ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

1.2.2 โครงสร้างขององค์การพยาบาล

บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร (2533: 26-27) กล่าวถึง โครงสร้างขององค์การพยาบาล ควรจะมีลักษณะดังนี้

1. สายการบังคับบัญชา (Hierarchy or line authority) สายการบังคับ บัญชา จะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ทราบ ถึงตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และอำนาจในการลดหลั่นกันลงมา สายการบังคับบัญชาขององค์การ พยาบาลจะมีลักษณะสูงชัน (Tall structure) หรือแบนราบ (Flat structure) ก็ได้ขึ้นอยู่กับขนาด ขององค์การและองค์การนั้นใช้ระบบบริหารในลักษณะกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ
2. ขอบเขตการควบคุม (Span of control) หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับ บัญชาที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงขอบเขตการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา
3. ตำแหน่งหลักและตำแหน่งช่วย (Line and staff position) องค์การ พยาบาลโดยทั่วไปมักจัดโครงสร้างองค์การ โดยแบ่งหน้าที่ใหญ่ๆ ออกเป็น 2 ด้าน คือ หน้าที่ ปฏิบัติงานในตำแหน่งช่วย (Staff position) หรือสายงานรองของหน่วยงาน

ตำแหน่งหลัก หมายถึง ตำแหน่งที่เป็นแกนกลางของหน่วยงาน มีอำนาจสั่งการและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อบุคลากรพยาบาลในหน่วยงาน

ตำแหน่งช่วย หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรพยาบาลในหน่วยงานหลัก แต่ไม่มีอำนาจสั่งการโดยตรงแก่บุคลากรพยาบาลในหน่วยงานหลัก

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หมายถึง อำนาจในการสั่งการตามขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรกำหนดและระบุให้ชัดเจน อย่าให้ซ้ำซ้อนก้ำก้ำกัน

5. การกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Channel of communication) ควรต้องกำหนดให้ชัดเจนเหมาะสม เพื่อให้ระบบการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543) ได้กำหนดระบบและโครงสร้างองค์การพยาบาลว่า จะต้องมีการจัดระบบและโครงสร้างขององค์การบริหาร บริการพยาบาล ที่เอื้ออำนวยต่อพันธกิจ ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. โครงสร้างการบริหารการพยาบาลที่ชัดเจนและเหมาะสม เป็นทางการ มีการจัดตั้งคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทนจากแผนก สาขา หรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของกลุ่มงาน หรือของฝ่ายการพยาบาลที่ชัดเจน โดยมีบทบาทในการดูแล เสริมสร้าง อำนวยความสะดวก และควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ให้อยู่บนพื้นฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณ กฎหมาย จัดระบบการติดตามและประเมินคุณภาพ

3. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้นำทีมการพยาบาลทุกระดับ

4. ด้านการบริหาร การจัดการกับความขัดแย้ง การตัดสินใจแก้ปัญหา การสร้างแรงจูงใจ การตรวจสอบวิเคราะห์งาน การนำเสนอรายงานและขอการสนับสนุน การจัดหาและควบคุมการใช้ทรัพยากรการวางแผนและประเมินผล ด้านการปฏิบัติการพยาบาล การสั่งการและมอบหมายงาน การช่วยเหลือทีมงานในการให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ซับซ้อน การนำเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในด้านต่างๆ เช่น การสอนและฝึกให้ทีมงานพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน การริเริ่มโครงการหรืองานวิจัย การศึกษาเรียนรู้และถ่ายทอด การสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานและทางวิชาการ มีกลไกกำหนดแนวทาง

การปฏิบัติงานการสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ระบบรายงานการประชุมการพยาบาล การแต่งตั้งคณะกรรมการระบบสารสนเทศ

1.2.3 การบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล

การบริหารงานของฝ่ายการพยาบาลหรือองค์การพยาบาลมีลักษณะการบริหาร เป็นกระบวนการ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางแผน กำกับการ และใช้อำนาจทรัพยากรด้านต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จได้ตามจุดประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานการบริหารของฝ่ายการพยาบาลจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านงานการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านการบริหารงานวิชาการ

1. การบริหารงานทั่วไป เป็นการบริหารที่ดำเนินงานเพื่อให้งานของฝ่ายการพยาบาลมีระบบ โดยการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานของการบริหารทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากรและการควบคุมงาน

2. การบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สถาบันหรือความต้องการและปัญหาของผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน ลักษณะของงานบริการพยาบาลจะให้บริการที่ครอบคลุมการพยาบาลทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การรักษา การส่งเสริม และการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งการดูแลบุคคลทั้งคืน (Holistic care) ซึ่งในงานบริการมีกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิเช่น การจัดบริการพยาบาลตามความต้องการหรือปัญหาและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การจัดบริการพยาบาลให้มีผู้รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง และการจัดทีมงานเพื่อให้บริการพยาบาล เป็นต้น

3. การบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ ดำเนินงานวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และช่วยให้บุคลากรมีความสามารถ เกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารวิชาการประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการปฏิบัติการทางวิชาการ ซึ่งดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร การบริการด้านเอกสาร ตำราวิชาการ ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนค้นคว้าวิจัยทางการพยาบาล และอีกส่วนหนึ่งเป็นงานบริการการศึกษาภาคปฏิบัติ การควบคุมนิเทศนักศึกษา การอำนวยความสะดวก และการประเมินผลภาคปฏิบัติของนักศึกษา

1.3 บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ในลักษณะวิชาชีพ ซึ่งหมายถึง เป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาล โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการพยาบาลระดับวิชาชีพ มีหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพต่อผู้มารับบริการในโรงพยาบาลหรือชุมชนตามขอบเขตของงาน ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐานและแก้ปัญหาซับซ้อนในการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง ตลอดจนนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลในทีมการพยาบาล (กองงานวิทยาลัยพยาบาล, 2525)

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2530: 26) ได้กล่าวถึง บทบาทของพยาบาล โดยแบ่งตามลักษณะของวิชาชีพออกเป็นด้านใหญ่ๆ ดังนี้

1. ด้านบริการ คือ การให้บริการพยาบาลในระดับวิชาชีพ เป็นการกระทำโดยใช้ความรู้และคุณสมบัติทางวิชาชีพที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมาย เป็นการกระทำอย่างมีหลักการและมีเหตุผลตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มุ่งผลทางด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ เป็นการกระทำที่มีความเคารพในตนเอง และมีความรับผิดชอบสูง สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย
2. ด้านวิชาการ คือการพัฒนาตนเองให้ทันความเจริญก้าวหน้าของศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีความสามารถในการเผยแพร่ความรู้และแนวคิดเชิงวิชาการ
3. ด้านการบริหาร เป็นการใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์กับกลุ่มคน นั่นคือช่วยให้กลุ่มคนได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สถาบันวิชาชีพและสังคม

ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 ได้กล่าวถึง บทบาทของพยาบาลวิชาชีพไว้ว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยการกระทำดังต่อไปนี้

การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย

การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การดูแลกลามของโรค และการฟื้นฟูสภาพการกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้น และการให้ภูมิคุ้มกันโรค การช่วยแพทย์กระทำการรักษาโรค

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2539: 12-14) ได้อธิบายบทบาทขั้นพื้นฐานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

พยาบาลวิชาชีพที่ระดับปฏิบัติการ ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและการให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการใช้มาตรฐานการพยาบาล เพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสมและเป็นแบบแผนที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหาให้การวินิจฉัย วางแผน ให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่างๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือหรือตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 เผชิญเหตุ วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤตหรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดูแลและเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันโรคตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนดไว้

1.6 ร่วมประชุมปรึกษารื้อกับบุคลากรภายในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน หรือในทีม เพื่อประเมินปัญหาและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง และการมีสุขภาพชีวิตที่ดี

1.9 ปฏิบัติตามแผนจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติ

กับครอบครัวได้เร็วที่สุด หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติพยาบาลต่างๆ

1.11 ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติกรพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการ

พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ โดย

1.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

1.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน

1.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.5 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

1.6 มีส่วนในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาลหรือองค์การวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ

พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวคือ

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นที่เลี้ยงให้แก่พยาบาลในระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค หรือผู้ช่วยพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการแพทย์พยาบาลและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

บทบาทดังกล่าวข้างต้น เป็นบทบาทของพยาบาลวิชาชีพที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพทุกคนต้องปฏิบัติ เพื่อคุณภาพของการบริการพยาบาล มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและเพื่อให้องค์การพยาบาลดำเนินกิจกรรมต่อไปได้พยาบาลต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประกอบด้วย การปฏิบัติกรพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาลเป็นหลัก นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพยังต้องปฏิบัติบทบาทหน้าที่ในด้านการบริหาร ได้แก่ การควบคุมงานบริการพยาบาล การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและบทบาทอีกประการหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ คือบทบาทด้านวิชาการทางการแพทย์พยาบาล โดยทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและแก่บุคลากรในทีมสุขภาพด้วย

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2.1 ความเป็นมาของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

เกือบ 50 ปีมาแล้วที่ Katz (1964 cited in Smith et al., 1983) ได้ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคลากรที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์การ (Effectiveness organization system) ประกอบด้วย พฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. บุคลากรต้องเข้าร่วมและคงอยู่กับระบบขององค์การ
2. บุคลากรต้องปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. บุคลากรต้องมีบูรณาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovation) กระทำกิจกรรม

ด้วยตนเอง (Spontaneous activity) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกระทำควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย องค์การใดที่บุคลากรปราศจากพฤติกรรมในประการสุดท้ายนี้ จะเป็นองค์การที่อ่อนแอ เพราะบาง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทุกๆ หน่วยงานหรือองค์การจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือ (Cooperation) การให้ความช่วยเหลือ (Helpfulness) การแสดงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ซึ่งต่อมา Smith และคณะ (1983) ได้ทำการศึกษาอย่างจริงจัง โดยเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสำคัญ เพราะจะเป็นตัวหล่อลื่นกลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การ ให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ทำให้คนในองค์การสามารถปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่มี

ความแน่นอนดังเช่นในปัจจุบัน ซึ่ง Katz (1964 cited in Smith et al., 1983: 654) กล่าวเสริมว่า พฤติกรรมนี้ไม่สามารถที่จะบังคับหรือใช้ระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลโดยปกติได้ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนด (Extra-role) จึงเป็นพฤติกรรมที่มีความละเอียดอ่อน ยากที่จะวัดได้ การประเมินส่วนใหญ่จึงกระทำโดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยประเมินจากความถี่ของการกระทำพฤติกรรมนั้น ในรูปของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทที่กำหนด และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้รับความสนใจจากนักวิจัยอย่างกว้างขวาง มีผู้เสนอแนวคิดเพื่อใช้ในการอธิบายพฤติกรรมนี้ โดยใช้คำเรียกในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น Prosocial organization behavior, Extra-role behavior และ Organizational citizenship behavior แม้จะเรียกในชื่อต่าง ๆ กัน แต่ก็พบว่า มีส่วนของพฤติกรรมที่เหมือนกันอยู่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม Blau (1964 cited in Organ and Konovsky, 1989: 162) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ที่มีพื้นฐานมาจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) การแลกเปลี่ยนทางสังคม ก่อให้เกิดการตอบแทนที่ไม่สามารถระบุหรือเจาะจงสิ่งตอบแทนได้ และความสัมพันธ์จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) ที่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม จนเกิดเป็นความผูกพันระยะยาว ตรงข้ามกับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจซึ่งมีธรรมชาติของความสัมพันธ์ในลักษณะของข้อผูกมัด หรือสัญญาที่ชัดเจน การตอบแทนจะสามารถเจาะจงได้ในเรื่องเป็นเวลา และสามารถบังคับได้ด้วยสัญญาหรือข้อกฎหมาย จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจระหว่างบุคคล

การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรกับองค์การเป็นการประสมประสานระหว่างการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสะท้อนให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคม เนื่องจากความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่างบุคลากรและองค์การ การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรเลือกใช้เพื่อตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เช่น การสนับสนุนจากองค์การ การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในเรื่องต่างๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือความรู้สึกพึงพอใจและตอบแทนองค์การด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ Blau (1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 657-658) ยังกล่าวเสริมอีกว่า ความไว้วางใจและสิ่งจูงใจอื่น ๆ (Macromotive) เช่น ความภักดี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนทางสังคมด้วย แต่เมื่อใดที่บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่ไว้

วางใจ รู้สึกว่าจะไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากหัวหน้าหรือองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กรก็จะมีแนวโน้มแปรเปลี่ยนเป็นความขัดแย้ง เป็นทางการ ในลักษณะการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ บุคลากรจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนด (Intra-role) ว่าเป็นหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติเท่านั้น

2.2 ความหมายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมาย ดังนี้

Katz and Kahn (1978 cited in Organ, 1991: 275) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติ นอกเหนือบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ ว่าเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติขึ้นเองอย่างไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน หน่วยงานของรัฐ ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ขณะที่พฤติกรรมนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งถ้าขาดพฤติกรรมนี้ ระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Smith, Organ and Near (1983 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 656) กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยอิสระ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการพิจารณารางวัล โดยปกติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร

Organ (1988 cited in Pearce and Gregersen, 1991: 838) กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากร ที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Schnake (1991: 736) กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ แต่เป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน อาสาช่วยทำกิจกรรมโดยไม่ได้รับการขอรับการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน และการไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่า

Brief and Motowidlo (1986 cited in Schnake, 1991: 737) กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และบุคลากรปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือบุคคลเป็นรายบุคคล รายกลุ่ม หรือองค์กร

ตัวอย่างพฤติกรรมนี้ เช่น การปกป้องรักษาทรัพย์สินสมบัติขององค์กร การร่วมมือกับผู้อื่น การให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน และการพูดถึงองค์กรในสิ่งที่ดีให้บุคคลภายนอกรับทราบ การช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

Greenberg and Baron (1993: 185) กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรว่า เป็นการกระทำโดยบุคลากร ที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินไปด้วยดี แต่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

ประไพพร สิงหเดช (2539: 13) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

จากความหมายทั้งหมด พบว่า นักวิชาการให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร และส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมพิเศษนอกเหนือบทบาทเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบรางวัลหรือลงโทษขององค์กร

2.3 องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีผู้เสนอแนวคิดการจำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่น่าสนใจ ดังนี้

Smith, Organ and Near (1983) ได้นำแนวคิด พฤติกรรมของบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง (Innovation and spontaneous activity) ของ Katz (1964) และแนวคิดเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ของ Roethlisberger and Dickson (1964) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พบองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ได้จากการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างกลุ่มผู้บริหารและการทำงาน Factor analysis ว่ามีองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร 2 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะบุคคล เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การช่วยสอนงานบุคลากรใหม่ การช่วยเหลือบุคคล

อื่นที่มีงานล้นมือ บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ ตลอดจนการสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ท้อแท้ หหมดกำลังใจ เพื่อให้เขาสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานโดยไม่ต้องให้ร้องขอ

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ไม่เฉพาะแก่คนใดคนหนึ่ง แต่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ทำงานในองค์กรโดยรวม ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ รวมถึงการกระทำที่เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การตรงเวลา การไม่ใช้เวลาว่างไปทำอย่างอื่น มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานในหน้าที่จนเสร็จแม้จะทำนอกเหนือเวลางาน การรักษาความสะอาดเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติของหน่วยงานหรือองค์กรด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีควรปฏิบัติ

Organ and Bateman (1991: 275-276) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทันทีเมื่อเกิดปัญหาในผู้ปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ช่วยเหลือบุคลากรอื่นในกรณีที่ยังทำงานไม่เสร็จสมบูรณ์

2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กร ให้คำปรึกษากับบุคลากรในหน่วยงาน มีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก หรืออดทนต่อความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ และทั้ง ๆ ที่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจะอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กรอย่างสร้างสรรค์ สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับภายในองค์กร ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กรที่กำหนดและสนองนโยบายขององค์กร มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความประณีต เรียบร้อย ดูแลปกป้องทรัพย์สินให้กับองค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในกิจกรรมส่วนตัว

Podsakoff, Ahrne, and Mackenzie (1997: 123-128) ได้เสนอองค์ประกอบ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ ปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (1988) โดยรวมองค์ประกอบ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การเป็นผู้สนับสนุน (Cheerleading) และการรักษาความสงบ (Peacekeeping) ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ (Helping) เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่าง ของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำประโยชน์ให้กับสังคมในองค์การ (Civic virtue) พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบ และสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ได้แก่ การเข้าร่วมประชุมกับกลุ่ม การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ ในเวลาที่สมควร ตลอดจนคำนึงถึงความสงบสุขและบรรยากาศการทำงานที่ดี เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้ การรักษาความลับ ปกป้องชื่อเสียงขององค์การ

2. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทน อดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ โดยหลีกเลี่ยงการบ่น แม้บางครั้งจะมีสิทธิที่จะแสดงความไม่พอใจออกมา

3. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) หมายถึง พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การช่วยสอนงานบุคลากรใหม่ การสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่ท้อแท้หมดกำลังใจ เพื่อให้เขาสามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน

Graham (1991 cited in Dyne, Graham, and Dienesch, 1994: 756-757) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเชื่อฟัง (Obedience) หมายถึง การเคารพระเบียบ แบบแผน ระบบการทำงานขององค์การ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามข้อบังคับ รวมถึงเคารพกฎหมาย

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyal) หมายถึง พฤติกรรมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์การ สนับสนุนค่านิยมองค์การให้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคลากรที่มีความภักดีจะปกป้ององค์การ และมีความพยายามทำงาน เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงาน คอยติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือปัญหาที่อาจเกิดกับองค์การ สนใจแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกองค์การด้วยกัน รวมถึงกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Podsakoff et al., 2000: 515-523) กล่าวถึง องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การว่า ประกอบด้วย

1. การให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือกับผู้อื่น (Helping and, cooperating with others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่บ่น
2. สนับสนุนและปกป้ององค์การ (Endoring, supporting and defending organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นสำคัญ อยู่เคียงข้างองค์การ แม้องค์การจะประสบปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงการเป็นตัวแทนองค์การด้วยความเต็มใจ
3. เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following organizational rules and procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด นโยบายขององค์การ และเคารพค่านิยมขององค์การ
4. ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with enthusiasm and extra effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แม้จะต้องพบอุปสรรคหรือความไม่สะดวกสบายต่างๆ
5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Volunteering to carry out task activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

จากการทบทวนแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า การจำแนกองค์ประกอบคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นยังไม่มีผู้ใดให้ข้อสรุปที่แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Podsakoff และคณะ (2000: 516) แต่จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง คือ แนวคิดของ Smith และคณะ (1983) ซึ่งจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การออกเป็น 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการความช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม ซึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและการทำ Factor analysis ตลอดจนเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับ นำมาใช้ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง (Bolon, 1997; Potisarattana, 2000) นอกจากนี้ Organ and Ryan (1995) ได้ทำการศึกษา Meta analysis งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตั้งแต่ปี ค.ศ.1983-1994 รายงานว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ นำแนวคิดของ Smith และคณะ (1983) มาใช้ ซึ่งแสดงว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับความเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ (Antecedents of organizational citizenship behavior)

Smith และคณะ (1983) ได้เสนอโมเดลของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Workplace environment) และบุคลิกภาพ (Personality) การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) เป็นจุดเริ่มต้นให้นักวิชาการท่านอื่นๆทำการศึกษาวิจัย ซึ่งในระยะต่อมา Podsakoff และคณะ (2000: 513-563) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Individual characteristic) ลักษณะงาน (Task characteristics) ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) และพฤติกรรมผู้นำ (Leadership behaviors) งานวิจัยในระยะแรกโดย Organ และคณะ (1983, 1988) ได้ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของบุคลากร (Employee attitudes) และการสนับสนุนจากหัวหน้า (Leader supportiveness) ส่วน Podsakoff และคณะ (1990, 1996) สนใจศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำ รวมถึงรูปแบบของผู้นำ คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการแลกเปลี่ยน และต่อมาขยายขอบเขตศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและลักษณะองค์การ (Podsakoff et al., 1995; 1996)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. **ลักษณะของบุคคล** (Individual characteristics) จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Morale factors) และบุคลิกภาพ (Personality) (Bateman and Organ, 1983 cited in Podsakoff, 2000; Smith et al., 1983; O'Reilly and Chatmen, 1986)

1.1 ปัจจัยจูงใจของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากร (Employee satisfaction) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) การรับรู้ความยุติธรรม (Perceptions of fairness) และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Perceptions of leadership supportiveness) ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะนำไปสู่ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและเต็มใจให้ความร่วมมือในระบบการทำงาน มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน และรวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วย (Farh, Podsakoff, and Organ, 1990: 705-721) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้นำ และพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมากกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ (Bateman and Organ, 1983)

Organ and Ryan (1995) ได้พบทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรทัศนคติเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มีผู้นำมาศึกษาบ่อย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เป็นตัวสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมนี้ ทำให้เกิดคำถามว่า ตัวแปรอื่นในลักษณะเดียวกัน เช่น ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เฉพาะด้าน จะมีความสัมพันธ์หรือไม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และทำการศึกษาต่อไป

1.2 ปัจจัยด้านอุปนิสัยหรือบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย Agreeableness, Conscientiousness, Positive affectivity และ Negative affectivity มีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Podsakoff et al., 2000: 530)

Smith และคณะ (1983) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยใช้แบบประเมินของ Eysenck (1958) ซึ่งเรียกว่า Mandsley Personality Inventory (MPI) ศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลใน 2 ลักษณะ คือ แบบเปิดเผยตัว (Extroversion) และแบบวิตกกังวล (Neuroticism) พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัว จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและการกระตุ้นจากสังคม ชอบสังคม เป็นคนสนุกสนานร่าเริง ซึ่งจากงานวิจัยของ Krieb (1970) และ Smith และคณะ (1983) พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ที่ไม่คงที่ จะไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม มักจะรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวลและรู้สึกผิด บุคคลในลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดอยู่แต่ปัญหาของตนเอง ซึ่งงานวิจัยของ Krieb (1970) และ Smith และคณะ (1983) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Schnake, 1991: 750-751)

2. ลักษณะงาน (Task characteristics) ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Task feedback) งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร (Task routinization) และความพึงพอใจในตัวเอง (Intrinsically satisfying tasks) งานวิจัยของ Podsakoff และคณะ (1993; 1995; 1996 cited in Podsakoff et al., 2000) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร มีความสัมพันธ์ทางลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ลักษณะองค์การ (Organizational characteristics) ได้แก่ ลักษณะองค์การที่เป็นทางการ (Organizational formalization) องค์การที่มีความยืดหยุ่น (Organizational inflexibility) จากการศึกษา พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

4. พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership behaviors) ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) พฤติกรรมผู้นำเชิงวิถีสู่เป้าหมาย (Path-goal theory of leadership) และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (Leader-member exchange theory of leadership) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า

พฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

พฤติกรรมของผู้นำการแลกเปลี่ยน พบว่า ส่วนของพฤติกรรมการให้รางวัล (Contingent reward behavior) มีผลโดยตรงต่อกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความอดทนอดกลั้นและการมีส่วนร่วม ส่วนพฤติกรรมการลงโทษ (Noncontingent punishment behavior) มีผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่ได้รับแรงเสริมทางบวกด้วยการให้รางวัลจะรู้สึกว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม หรือรู้สึกพึงพอใจในงาน จนทำให้เกิดการตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

พฤติกรรมของผู้นำเชิงวิถีสู่เป้าหมาย พบว่า ส่วนของพฤติกรรมการสนับสนุนจากผู้บริหาร (Supportive leader behavior) สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความอดทนอดกลั้นและการมีส่วนร่วม

พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรทุกด้าน เช่นกัน (Wayne and Green, 1993: 1431-1440; Selton, Bennett, and Liden, 1996: 219-227)

2.5 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Consequences of organizational citizenship behavior)

การศึกษาและวิจัยในระยะแรกเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่วนใหญ่มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ แต่เมื่อไม่นานมานี้ นักวิชาการได้หันมาศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ

1. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ (Performance evaluation and other managerial decision) ได้แก่ การพิจารณาปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่งงาน เป็นต้น มีเหตุผลหลายประการที่ทำให้ผู้บริหารให้ความเชื่อถือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จนนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บุคลากร และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจทางการบริหาร งานวิจัยที่สนับสนุน เช่น การศึกษาของ Karambayya (1989 cited in Podsakoff, Ahearne, and McKenzie, 1997: 262-270) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม จากองค์การ 12 แห่ง พบว่า บุคลากรที่ถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานสูง จะมีการแสดงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่ถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานต่ำกว่า

Sammons (1994 อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารของพนักงานโรงแรมที่ให้บริการครบวงจร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญ

Podsakoff and Mackenzie (1994: 351-363) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงานในตัวแทนประกันภัยชั้นนำ 116 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีค่าอำนาจในการทำนาย ผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันร้อยละ 17 ($R^2=.170$)

Podsakoff, Ahearne, and Mackenzie (1997: 262-270) ศึกษาผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคนงานโรงงานกระดาษ ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา จำนวน 218 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและความอดทนอดกลั้น มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ กับผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่พบมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพงาน

2. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ

(Organizational performance and success) ผลงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่

งานวิจัยของ Podsakoff และคณะ (1996 cited in Podsakoff and Mackenzie, 1997: 140-141) ศึกษาผลของพฤติกรรมช่วยเหลือ การอดทนอดกลั้นและการให้ความร่วมมือต่อประสิทธิผลของพนักงานเซลล์ขายยา จำนวน 306 ทีม พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมด้านการตลาด 4 ด้าน คือ ด้านการติดต่อกับแพทย์ ด้านการรักษา ด้านการติดต่อกับองค์การของรัฐ และด้านการติดต่อกับโรงพยาบาล

Watz and Niehoff (1996 cited in Podsakoff and Mackenzie, 1997: 141) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับผลการปฏิบัติงานในหลายๆ

ด้าน โดยศึกษาในภัตตาคารที่จำหน่ายอาหารตามเมนู พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของลูกค้ำ และคุณภาพของการปฏิบัติงาน และยังลดเปอร์เซ็นต์ค้ำใช้จ่ายจากอาหารและวัตถุดิบที่เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ความอดทนอดกลั้นสัมพันธ์ทางลบกับจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้ำและเปอร์เซ็นต์ของอาหารที่สูญเปล่าประโยชน์ ส่วนพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสัมพันธ์ทางลบกับข้อร้องเรียนของลูกค้ำ

สรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Individual characteristic) ลักษณะงาน (Task characteristics) ลักษณะองค์กร (Organizational characteristics) และพฤติกรรมผู้นำ (Leadership behaviors) ในบรรดาตัวแปรเหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่า ทักษะคติเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน และพฤติกรรมของผู้นำ มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มากกว่าปัจจัยตัวอื่นๆ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และในส่วนผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นชัดเจนว่า บุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรควรจะเป็นบุคลากรที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือของกลุ่มงานและประสิทธิผลองค์กร ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้ เช่น การทำนาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนประกอบการศึกษาตัดสินใจทางการบริหาร เป็นต้น ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งจากนักพฤติกรรมองค์กรและนักบริหาร โดยผู้บริหารจะเน้นประเด็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและเพิ่มพูนระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพื่อเพิ่มผลผลิตและลดอัตราการลาออกจากงาน ในขณะที่นักพฤติกรรมองค์กรจะสนใจศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Allen and Meyer, 1990; Jaros et al., 1993; Mathieu and Zajac, 1990)

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากเหตุผล 3 ประการ ดังนี้ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529: 34)

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อาจใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์สมาชิกองค์การได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรม อัตราการเปลี่ยนงาน สมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์การนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์การได้ให้ความสนใจมานาน เพราะเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์การ
3. การทำความเข้าใจในเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมน้อยๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนมากขึ้น

3.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Becker (1960 cited in Meyer and Allen, 1984: 372-373) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ จากการตระหนักถึงผลประโยชน์ที่สูญเสียไปจากการลงทุน เช่น เวลา และพลังงาน เมื่อต้องออกจากองค์การไป ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียนี้เป็นสภาวะทางจิตที่สะท้อนออกมาเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากับองค์การ

Porter, Steers, and Mowday (1974: 604) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคล ที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. มีความเชื่ออย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ขององค์การ

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะพยายามรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

Hrebiniak and Alutto (1973: 559) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การ ไม่ว่าจะ เป็นเพื่อรายได้ สถานสภาพ ความมีเสถียรภาพในเชิงวิชาชีพ หรือเพื่อมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

Sheldon (1971: 143) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ และเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Buchanan (1974: 533) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของการเป็นพวกเดียวกัน ความรู้สึกผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติตามตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. เป็นการปรับเอกลักษณ์ของตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identification) ด้วยการเต็มใจที่จะปฏิบัติตาม และยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990: 3) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นยังคงอยู่กับองค์การประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน

ภรณ์ มหานนท์ (2529: 95) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์การต่อไป โดยรวมถึงการที่บุคคลมีเจตคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวก (Positive attitude) ต่อองค์การ ตลอดจนมีความตั้งใจที่จะยอมเสียสละความสุขบางส่วนของตนเอง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากทัศนะต่าง ๆ ของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่ เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีความ

เต็มใจทุ่มเทการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นผลรวมที่เกิดจากสถานะทางจิตที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้สึกผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน

3.2 แนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระยะแรก มุ่งเน้นศึกษาต้นทุนทางเศรษฐกิจ (Economic cost) ของบุคลากรในการออกจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์การ แต่ละฝ่ายจะเรียกร้องและแสดงความต้องการต่ออีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีสิ่งแลกเปลี่ยน คือ องค์การมอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร ส่วนบุคลากรจะทุ่มเทความรู้และความสามารถเป็นการตอบแทน (March and Simon, 1958 cited in Eisenberger et al., 1997: 812)

ผลงานที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในลักษณะดังกล่าวได้อย่างชัดเจน คือ แนวคิดของ Becker (1960) ที่เรียกว่า Side-bets สาระสำคัญกล่าวถึงเรื่องการต่อรอง (Bargaining) ระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยการที่บุคคลจะมีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการคงอยู่ด้วยการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นได้เกิดการลงทุน (Side-bets) ซึ่งอาจปรากฏออกมาในรูปของเวลา แรงกาย แรงใจ กำลังสติปัญญา การยอมเสียโอกาสบางอย่าง เช่น โอกาสในการไปทำงานในองค์การอื่น เพราะบุคคลผู้นั้นหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ สวัสดิการต่าง ๆ บุคคลที่มีความคิดเช่นนี้จึงไม่มีทางเลือกอย่างอื่น นอกจากยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่อไป ฉะนั้นการที่บุคคลเลือกตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การนานเท่าใดก็ยิ่งเป็นการสะสมการลงทุนเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ คุณค่าของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ได้สูญเสียไปในเรื่องนั้นๆ จึงตัดสินใจยากในการจะลาออกจากองค์การ เพราะอาจสูญเสียโอกาสบางอย่างซึ่งอาจไม่คุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การแห่งใหม่ (Becker, 1960 cited in Meyer and Allen, 1984: 372-378; Meyer et al., 1989: 152-156)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในระยะต่อมา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ ในเรื่องของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางมี 2 แนวคิด คือ (Meyer et al., 1989: 152-153)

1. แนวคิดความยึดมั่นผูกพันด้านอารมณ์ (Emotional commitment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Sheldon, 1971:

143) มีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การในการทำงานกับของตนมีความสอดคล้องกัน แนวคิดที่มีผู้นิยมนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์และจิตใจ (Affective commitment) คือ Porter และคณะ (Mowday, Porter, and Steers, 1982; Porter et al., 1974) ที่ได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ คือ

1.1 การยอมรับเป้าหมายขององค์การ คือ มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ตลอดจนมีค่านิยมสอดคล้องกับองค์การ

1.2 การเต็มใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์การ คือ การที่บุคคลอุทิศกำลังกายกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งมีความเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อความผาสุกในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์การ

1.3 ความต้องการที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ คือ บุคคลมีความจงรักภักดี ไม่ปรารถนาโยกย้าย ลาออกจากองค์การ แม้จะมีงานที่คล้ายคลึงหรือให้ผลตอบแทนมากกว่า

2. แนวคิดความยึดมั่นผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavior commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง หรือมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงหรือย้ายที่ทำงาน โดยมีแนวคิดพื้นฐานมาจาก Side-Bets Theory ของ Becker (1960 cited in Eisenberger et al., 1986: 500) ที่กล่าวว่า บุคคลจะพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากจำเป็นต้องตัดสินใจจะอยู่หรือจะไปจากองค์การ ซึ่งโดยมากบุคคลมักเกรงว่าจะสูญเสียประโยชน์ที่ได้ลงทุนไปกับองค์การ ได้แก่ เวลา แรงกาย แรงใจ ตลอดจนการเสียโอกาสไปทำงานที่อื่น จึงไม่ยอมเสี่ยงที่จะลาออก และยอมผูกพันอยู่ต่อไป หรือเรียกว่า ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance commitment)

Meyer and Allen (1984) ได้นำแนวคิดของ Porter และคณะ (1974) และ Becker (1960) มาอธิบายความสัมพันธ์ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การระหว่างบุคคลากับองค์การเป็น 2 ด้าน คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective commitment) และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) และต่อมาได้พัฒนาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) โดยนำแนวคิดมาจากความยึดมั่นผูกพันเชิงค่านิยม (Value commitment) ของ Wiener (1982: 418-428)

ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) จึงหมายถึงความรู้สึกหรือสภาวะทางจิต (Psychological status) ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งอธิบายด้านองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นเจ้าขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงนั้น จะอยู่กับองค์การเพราะเป็นความต้องการ (Want to) ที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนการคำนวณต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การ ทางเลือกที่มีของบุคคล และผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงาน บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การสูง จะอยู่กับองค์การเพราะรู้สึกเป็นความจำเป็น (Need to) ที่จะต้องอยู่ เพื่อรักษามลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกถึงค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้วก็ควรมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะเป็นความถูกต้องเหมาะสม บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง จะอยู่กับองค์การเพราะรู้สึกว่าควรจะต้องอยู่ (Ought to) เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องทางศีลธรรม

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ได้ อธิบายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้อย่างครอบคลุม และชัดเจน บุคคลแต่ละคนอาจจะมี ระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และ สภาวะทางจิตของเขา แนวคิดของ Allen and Meyer สามารถนำมาใช้ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ กับองค์การได้ดีกว่า การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับคำกล่าวของ Laschinger และคณะ (2001) ที่ว่า จากวิกฤติเศรษฐกิจ ทำให้้องค์การ ต้องปรับลดขนาดตนเองลง บุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์การไม่ได้มีเฉพาะความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การด้านจิตใจเพียงด้านเดียว แต่มีแนวโน้มที่จะมีความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ เพิ่มขึ้นด้วย หน่วยงานพยาบาลในฐานะของหน่วยหนึ่งขององค์การย่อมต้องได้รับผลกระทบจากการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาโดยใช้แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990) มีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้อย่างยิ่ง

3.3 แนวทางการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการแต่ละท่าน มีความแตกต่างกันตามแนวคิดและคำจำกัดความที่ให้ไว้ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยทำ ให้ระบุได้ว่า มีทั้งแบบวัดด้านเจตคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐาน

1. แบบวัดด้านเจตคติ

1.1 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire-OCQ) ของ Porter และคณะ (1974: 603-609) ซึ่งวัดองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ดังนี้

1. การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานในองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ

องค์กร

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเชิงประเมินค่า (Rating scale) ของ Likert scale 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (7) จำนวน 15 ข้อ เครื่องมือ นี้มีความสอดคล้องภายใน 0.36-0.72 ค่าเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำ 0.53-0.75 และจากการนำไป ใช้ในการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้รับการยอมรับว่ามีความเชื่อมั่นสูง มาก กล่าวคือมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.90-0.93

1.2 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ Buchanan (1974: 533-545) ในการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้จัดการองค์กรรัฐบาลและองค์กรธุรกิจทั้งหมด จำนวน 279 คน ศึกษาตัวแปรอิสระ 13 ตัวแปร ได้แก่ ความชัดเจนในบทบาท ความผูกพันในกลุ่มเพื่อน เจตคติของ กลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังต่อองค์กร ความคลาดเคลื่อนของสิ่งที่ได้รับกับความเป็นจริงของ องค์กร ความทำทหายของงานในปีแรก ความขัดแย้งในเป้าหมายขององค์กรกับบุคคล ความรู้สึก ว่าตนมีความสำคัญ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความกลัวความล้มเหลว บรรทัดฐานของความ ผูกพันต่อองค์กร บรรทัดฐานของความผูกพันต่องาน และความรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาองค์กรได้ แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. มาตรฐานวัดความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร (Organizational Identification Scale) ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ค่าความเที่ยงเท่ากับ .86 ตัวอย่างคำถาม เช่น ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ข้าพเจ้ารู้สึกว่าปัญหาขององค์กรนี้คือปัญหา ของข้าพเจ้าด้วย เป็นต้น

2. มาตรการวัดความผูกพันในงาน (Job Involvement Scale) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 6 ข้อ ค่าความเที่ยงเท่ากับ .84 ตัวอย่างคำถาม เช่น สิ่งสำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นกับตัวข้าพเจ้าเกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้าพเจ้ามีชีวิตอยู่เพื่องาน เป็นต้น

3. มาตรการวัดความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty Scale) ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ ค่าความเที่ยงเท่ากับ .91 ตัวอย่างคำถาม เช่น ข้าพเจ้ามีความรู้สึกอบอุ่นที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่เหลืออยู่กับองค์กรนี้เป็นต้น

แบบสอบถามมี 14 ข้อ เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ มีความเชื่อมั่นรวม .94 แต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานโดยมีค่าสหสัมพันธ์ 0.65 ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรมีค่าสหสัมพันธ์ 0.74 และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร มีค่าสหสัมพันธ์ 0.585

1.3 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) ซึ่งวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ คือ

1. ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
2. ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร
3. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
4. ความภาคภูมิใจในการใช้เวลาที่เหลืออยู่เพื่ออุทิศให้กับองค์กร

แบบวัดประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ ข้อคำถามมีทั้งทางบวกและทางลบ มีค่าความเชื่อมั่น 0.87 ตัวอย่างคำถาม เช่น ข้าพเจ้าสามารถบอกได้ว่าตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรนี้ ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ข้าพเจ้ารู้สึกว่าถ้าองค์กรอยู่ได้ ข้าพเจ้าก็จะอยู่ได้ด้วยเช่นกัน เป็นต้น

2. แบบวัดด้านพฤติกรรม ซึ่งสร้างโดย Allen and Meyer (1990) โดยวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ในองค์ประกอบต่อไปนี้

2.1 ต้องการอยู่เพราะรู้สึกดีกว่าที่อื่นหรือเพราะไม่มีทางเลือกแม้ว่าจะไม่อยากจะอยู่

2.2 ความรู้สึกไม่มั่นคงหากต้องเปลี่ยนที่ทำงาน

2.3 ได้ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ สติปัญญาจนไม่อยากละทิ้งไปเพราะกลัวขาดทุน

แบบสอบถามมี 8 ข้อคำถาม เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ ข้อคำถามมีทั้งทางบวก (Positive) และทางลบ (Negative) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.75 ตัวอย่างคำถาม เช่น

ข้าพเจ้าคงจะประสบปัญหาหลายสิ่งหลายอย่างหากตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรนี้ ข้าพเจ้าไม่ลาออกจากองค์กรนี้ เพราะจะหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนแบบนี้ยาก และข้าพเจ้ายังคงทำงานอยู่ในองค์กรนี้เพราะความจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นต้น

3. แบบวัดด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสร้างโดย Allen and Meyer (1990) โดยวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ในองค์ประกอบต่อไปนี้

- 3.1 เกิดความลังเลไม่แน่ใจในการลาออก
- 3.2 ไม่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาผิดหวัง
- 3.3 รู้สึกเป็นพันธะหน้าที่ต่อองค์กรและงานที่ทำ
- 3.4 เกรงว่าเพื่อนร่วมงานจะผิดหวัง

แบบวัดประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ ข้อคำถามมีทั้งทางบวก และทางลบ มีค่าความเชื่อมั่น 0.79 ตัวอย่างคำถาม เช่น ข้าพเจ้าไม่เชื่อว่าบุคคลต้องมีความภักดีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ และข้าพเจ้าถูกสอนให้มีความเชื่อค่านิยมการจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977: 49) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบ และความเป็นอิสระ

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายในงาน (Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Job identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน (Opportunity for optional interaction)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ ทักษะคติ

ของกลุ่ม (Group attitude) ต่อดองค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการสนองตอบจากองค์การ (Met expectation) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่องค์การ (Personal importance) และความรู้สึกว่าคุณ้องค์การเป็นที่พึ่งได้ (Organization dependability)

Mowday และคณะ (1982: 28-43) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่องค์การด้านจิตใจ (Affective commitment) ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ได้แก่ ความคาดหวังต่องาน (Job expectations) ความผูกพันทางจิตใจ (Psychological contract) ปัจจัยด้านทางเลือกในงาน (Job choice factors) และลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics)
2. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational factors) ได้แก่ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน (Initial work experiences) ขอบเขตของงาน (Job scope) การนิเทศงาน (Supervision) ความสอดคล้องของเป้าหมาย (Goal consistency) และลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics) ลักษณะของงานต่าง ๆ เช่น งานที่มีความท้าทาย งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสอดคล้องของเป้าหมายบุคคลกับองค์การ นอกจากนี้ลักษณะขององค์การ เช่น การให้ความสนใจต่อบุคคล การทำให้บุคคลารู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่องค์การ
3. ประสบการณ์ทำงาน (Work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การและรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร
4. โครงสร้างองค์การ (Organizational structure) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ ความเป็นทางการ

Becker (1960 cited in Allen and Meyer, 1990: 4) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย คือ

1. ขนาดหรือจำนวนการลงทุนในองค์การ (Side-bets) ของบุคลากรแต่ละคนที่ได้ให้กับองค์การ เช่น เวลา แรงกายแรงใจ ที่ได้ทำให้กับองค์การ
2. การรับรู้การขาดทางเลือกของบุคลากร มีผลทำให้เกิดความผูกพันต่องค์การ การที่บุคคลไม่ไปทำงานกับที่อื่น เขาจะรับรู้ว่าตัวเองลงทุนในด้านต่าง ๆ กับองค์การไว้มาก เช่น เวลา แรงกายแรงใจ ฯลฯ ดังนั้น เขาจึงควรได้รับการตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว ซึ่ง Becker (1960) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่องค์การด้านการคงอยู่กับองค์การของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขนาดและจำนวนการลงทุนกับองค์การที่บุคลากรรับรู้ นอกจากนี้บุคคลที่รับรู้ว่ามีทางเลือกน้อยก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การสูง

Wiener (1982: 418-428) ได้กำหนดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) ไว้ดังนี้

1. ประสบการณ์ของบุคคลที่ผ่านมา ทั้งจากครอบครัวและวัฒนธรรมก่อนที่จะมาร่วมงานกับองค์กร เช่น บุคคลที่มีพ่อแม่ที่ทำงานกับองค์กรเป็นเวลานานจะรู้สึกถึงความสำคัญของความภักดีต่อองค์กร

2. การขัดเกลาทางสังคมขององค์กร (Organizational socialization) เป็นสิ่งที่บุคลากรเชื่อถือและอยู่ในใจตั้งแต่เข้าสู่องค์กร และปฏิบัติต่อกันมา

นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่ง คือ Greenberg and Baron (1995: 184) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะด้านงาน เช่น การได้รับผิดชอบสูงในงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า งานน่าสนใจ และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. การตอบแทนแก่บุคลากร มีรายงานผลการวิจัยว่า การวางแผนการตอบแทน เช่น การให้โบนัสในสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลประโยชน์ของบริษัท จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งเกิดความรู้สึกที่ดีถ้าหากได้รับการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียม ยุติธรรม สุภาพ และให้เกียรติ ซึ่งจะเป็นอีกแนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร

3. โอกาสในการเลือกงาน ในกรณีที่บุคลากรมีโอกาสเลือกงานอื่นที่ดีกว่าจะทำให้มีความยึดมั่นผูกพันต่ำ เป็นลักษณะของความยึดมั่นผูกพันเชิงต่อเนือง

4. การปฏิบัติขององค์กรต่อบุคลากรที่เข้ามาใหม่ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมเมื่อแรกเข้าสู่องค์กร สามารถเข้าใจเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ได้รับการสื่อสารที่ดี และหากองค์กรลงทุนด้วยการตอบแทนที่คุ้มค่าแก่บุคลากร จะทำให้บุคลากรตอบแทนด้วยการทุ่มเทพลังงานในการทำงานเพื่อองค์กร

Allen and Meyer (1990: 1-18) ได้เสนอแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน แต่ละด้านมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังต่อไปนี้คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective commitment) ปัจจัยที่ส่งผลนั้นเช่นเดียวกับที่ Mowday และคณะ (1982) กล่าวไว้คือ

- 1.1 คุณลักษณะของบุคคล (Personal characteristics)
- 1.2 คุณลักษณะของงาน (Job characteristics)
- 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experiences)
- 1.4 คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structure characteristics)

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่า ในบรรดาปัจจัย 4 ด้านนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมากที่สุด โดยเฉพาะประสิทธิภาพที่ดี ทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุขเมื่ออยู่ในองค์กร

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านนี้ คือ

2.1 จำนวนหรือขนาดของสิ่งที่ลงทุนไปกับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์กร เงินบำนาญ สถานภาพของตำแหน่ง (Tenure)

2.2 การรับรู้การปราศจากทางเลือก (Perceived lack of alternation)

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพทางสังคมที่ผ่านมาของบุคคล ครอบครัว

2. ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน (Coworker commitment)

3. ความรู้สึกขององค์กรพึ่งพาได้ (Organization dependability)

4. ความขัดเกลาทางสังคมในองค์กร (Organization socialization)

จากแนวคิดของนักวิชาการดังที่ได้กล่าว พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคคล อันประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ซึ่งแม้จะมาจากแนวคิดของนักวิชาการต่างกัน แต่ก็มีลักษณะปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันเมื่อพิจารณารายด้านนั้นสอดคล้องกัน ดังนั้น ผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ ที่ต้องการด้วย

3.5 ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสำคัญในหลายทาง ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความรู้สึกที่ดี ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์กร เอาใจใส่ต่อความสำเร็จและความสุขสมบูรณ์ขององค์กร นักวิชาการต่างๆ จึงให้ความสนใจ เพราะความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เมื่อบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก

1. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มีความเชื่อว่าบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ ดังเช่นจากการศึกษาของ Decotis and Summers (1987) พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งผลทาง

ข้อต่อขวัญ กำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ในทางตรงกันข้ามบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะผูกพันกับสิ่งอื่น เช่น งานอดิเรก ครอบครัว หรือกีฬา นอกจากนี้แล้ว Blau (1986: 581) ยังศึกษาพบว่า ผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะแสดงความเฉื่อยชาหรือการขาดงานอย่างไม่มีเหตุผลน้อยกว่าผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า หากบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงก็จะมีอัตราการขาดงานต่ำ หรือไม่ค่อยขาดงาน ส่วนคนที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ มักพบว่าจะขาดงานเป็นประจำ

2. อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) นักวิชาการได้ทำการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเปลี่ยนงาน โดยถือเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดีอย่างหนึ่ง แม้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน จะพัฒนามาจากแนวเหตุผลความรู้สึกผูกพันที่แตกต่างกันก็ตาม การลาออกหรือเปลี่ยนงาน สอดคล้องตามความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ซึ่งหมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของบุคลากรที่จะทำงานกับองค์การให้บรรลุเป้าหมายและไม่มีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์การอื่น นอกจากนี้ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การและนำไปสู่การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Steer and Porter, 1973)

ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ บุคลากรจะอยู่กับองค์การไม่คิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงาน อันมีพื้นฐานจากการคำนวณต้นทุนที่บุคลากรให้กับองค์การ ทางเลือกการทำงานในองค์การอื่น เมื่อไม่มีทางเลือกที่ดีกว่านี้ จึงจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไป

ส่วนความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน บุคคลไม่คิดจะลาออกเพราะรู้สึกถึงค่านิยมวัฒนธรรม ความถูกต้องทางศีลธรรมเมื่อเป็นสมาชิกขององค์การแล้วก็ควรจะทำดีกับองค์การ

ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน จึงมีความสัมพันธ์ผกผันกับการลาออก และบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแนวโน้มอยู่กับองค์การนาน (Allen and Meyer, 1991 cited in Meyer, Allen, and Smith, 1993; Irving et al., 1997) จึงถือได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดีตัวหนึ่ง

3. ประสิทธิภาพขององค์การ (Organization effectiveness) บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ จะมีผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การต่ำ ซึ่งก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์การต่ำลงไปด้วย แตกต่างจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานจะมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติตนกับองค์การ โดยมีความเชื่อและเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การ ความผูกพันจึงถือเป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์การให้เข้ากับเป้าหมายขององค์การ และจากเหตุผลดังกล่าว บุคคลที่มีความรู้สึก

ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะมีความเกี่ยวพันหรือผูกพันอย่างมากต่องาน ซึ่งลักษณะงานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลสนับสนุนกิจกรรมที่มุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ เพราะเห็นว่า งานคือหนทางที่ตนเองสามารถจะทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างสำเร็จ (ภรณ์ มหามานนท์, 2529: 97) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การใช้เป็นสิ่งชี้วัดที่ดีของการมีประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากสมาชิกซึ่งมีความผูกพันต่อองค์การสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธาหรือในทางกลับกัน หากสมาชิกในองค์การรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการดูแลที่ดีพอ หรือรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าในองค์การแล้วจะทำให้ รู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน ทำงานโดยไม่มีสมาธิหรือวันและจะลาออกจากองค์การไปในที่สุด ทั้งนี้หากเป็นกรณีที่สมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจหรือด้านบรรทัดฐาน แต่กลับไม่ลาออกและเลือกที่จะอยู่ในองค์การนั้นต่อไป ผลเสียที่บังเกิดขึ้นต่อองค์การจะมีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการที่จะต้องจ่าย แต่ผลงานที่ได้รับ ตลอดจนประสิทธิผลขององค์การกลับลดน้อยถอยลงตลอดเวลา

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่พยายามพิสูจน์ความสัมพันธ์ที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ และยังรวมไปถึงการวัดในเชิงพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกมาให้เห็นเมื่อมีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ได้แก่ การลาออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย และแรงจูงใจอยากมาทำงาน นอกจากนี้ยังขยายผลไปยังพฤติกรรมการทำงาน (Job performance) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอีกด้วย แต่จากปัจจัยพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ทำให้การศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรไม่ได้มีเพียงแคความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หรือด้านอารมณ์เพียงด้านเดียวเท่านั้น แต่มีความเป็นไปได้ที่บุคลากรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านอื่นร่วมด้วย คือ ด้านการคงอยู่กับองค์การและด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่มาจากปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่แตกต่างกัน (O'Reilly and Chatman, 1986: 492-499; Bolon, 1997; Chen and Francesco, 1999; Laschinger, Finegan, and Shamian, 2001) กล่าวคือ

ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ มาจากปัจจัยพื้นฐานสำคัญ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การนิเทศงาน ความสอดคล้องของเป้าหมายในการทำงานของตน

กับขององค์การ ลักษณะงานที่มีการกระจายอำนาจ งานที่มีความท้าทาย สัมพันธภาพในองค์การ และรูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคลากรที่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ (Allen and Meyer, 1990) รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ (Feeling of belonging) ความจงรักภักดี (Loyalty) และการยึดถือเป็นแบบอย่าง (Organizational identification) (Luthans, 1995: 130-133) ยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์การ ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (Mowday, Porter, and Steers, 1982) Luthans (1995) ชี้ให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Organ and Ryan (1995) อธิบายไว้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน เช่นเดียวกับ พึงพอใจในงาน การรับรู้การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งต่างก็เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงจะตอบแทนองค์การด้วยการปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน ช่วยสอนงาน บุคลากรใหม่ เป็นต้น งานวิจัยของ O'Reilly and Chatman (1986) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ รวมถึงแนวโน้มที่จะลาออกลดลง Potisarattana (2000) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงาน Shore และคณะ (1995: 1596) กล่าวในอีกแง่หนึ่งว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีและกระทำพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประเมินได้ว่า บุคคลนั้นเป็นผู้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง Bolon (1997) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดี

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีพื้นฐานมาจาก ทฤษฎี Side-bets ของ Becker (1960) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผล คือ จำนวนหรือขนาดของสิ่งที่มี บุคลากรลงทุนไปกับองค์การ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง การรับรู้ การปราศจากทางเลือก ดังนั้นบุคคลจะพิจารณาถึงผลประโยชน์หากจำเป็นต้องตัดสินใจว่าจะอยู่ หรือไปจากองค์การ ซึ่งโดยมากจะเกรงว่าจะสูญเสียประโยชน์จากการที่ได้ลงทุนไปกับองค์การ บุคลากรเหล่านี้จึงไม่กล้าเสี่ยงลาออก และยอมผูกพันอยู่กับองค์การต่อไป ในรูปของความผูกพันเชิงต่อเนื่อง คือ อยู่กับองค์การโดยปราศจากความผูกพันด้านจิตใจ และจะมีความรู้สึกว่าการอยู่กับองค์การเป็นหนทางที่ดีที่สุด การลาออกจะนำมาซึ่งความยุ่งยากต่อความเป็นอยู่และต้องเสีย

ประโยชน์มาก และรู้สึกที่ไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่านี้ (Becker, 1990 cited in Greenberg and Baron, 1995: 181-183) บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านนี้สูงจึงมีความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานน้อยที่สุดหรือปฏิบัติงานตามบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้เพียงเพื่อรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร (Laschinger, Finegan, and Shamian, 2001) จากงานวิจัย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน (Allen and Smith, 1987; Meyer and Allen, 1986 cited in Meyer et al., 1989: 153) Potisarattana (2000) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและผลลัพธ์การปฏิบัติงาน Chen and Francesco (1999) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ Shore and Wayne (1993) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หรือเรียกว่าความยึดมั่นผูกพันเชิงค่านิยม (Value commitment) ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน คือ ประสบการณ์ทางสังคมที่ผ่านมาของบุคคลและครอบครัว ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าองค์กรพึงพาได้ และการขัดเกลาทางสังคมในองค์กรด้านบรรทัดฐาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงสิ่งที่ได้จากองค์กร ไม่ต้องการให้หัวหน้าผิดหวัง ไม่ต้องการให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีถ้าต้องทิ้งงานไป เป็นพันธะหน้าที่ต่องานที่ทำอยู่ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน จะแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพราะรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ควรจะทำ O'Reilly and Chatman (1986) ได้ศึกษาในกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการบริหาร จำนวน 162 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการประเมินด้วยตนเอง Bolon (1997) ศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและพนักงานอื่นๆ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่วน Chen and Francesco (1999) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่พยาบาลแต่ผลการวิจัยที่ได้ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วยเช่นกัน

สรุป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรพึงปรารถนาให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ผู้บริหารควรตระหนักถึงประเภทของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่จะส่งเสริมให้เกิดขึ้นกับบุคลากร เพราะนอกจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

อัตราการลาออก โยกย้ายจากงาน แต่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational citizenship behavior) แตกต่างกัน โดยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (Meyer and Allen, 1984: 372-378; Irving et al., 1997: 445) ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) มาใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่ง Steers and Porter (1991: 573-574) ได้กล่าวถึง ความสำคัญในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

1. การทำงานเป็นการแลกเปลี่ยน (Exchange) มีสภาพพึ่งพากันและกันซึ่งโดยทั่วไปเรามักต้องการได้รับผลตอบแทนจากงานที่ทำเสมอ ซึ่งสิ่งที่ได้รับบางที่เป็นสิ่งภายนอก เป็นเรื่องทางวัตถุ (Primarily extrinsic) เช่น ตั๋วเงิน เป็นต้น บางทีก็เป็นเรื่องภายในทางจิตใจ (Intrinsic) เช่น ความพึงพอใจส่วนบุคคลที่ได้รับ เป็นต้น

2. การทำงานทำให้เกิดผลทางสังคม (Social function) เช่น การได้พบกับคนใหม่ สามารถคบหากันเป็นเพื่อน ซึ่งบางครั้งเราก็พบว่า คนในวัยทำงานนั้นได้ให้เวลากับเพื่อนร่วมงานมากกว่าให้เวลากับครอบครัว

3. การทำงานเป็นเครื่องแสดงสถานภาพของตนในสังคม (Status) เป็นเรื่องค่านิยมของสังคมที่ให้คุณค่าต่อหน้าที่การงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นที่มาของการแบ่งชั้นกัน ทำให้หน้าที่การงานและอาชีพเป็นเครื่องแสดงตำแหน่งในสังคม

4. การทำงานเป็นเรื่องของการให้ค่าของงานที่ทำอยู่ต่อตนเอง (Personal meaning) เป็นเรื่องของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลว่าต้องการจะไปสู่จุดไหนเป็นจุดยืนทางด้านจิตใจ นำมาซึ่งความภาคภูมิใจตนเอง หรือการบรรลุถึงการประจักษ์ความเป็นจริงแห่งตน

การทำงานในแง่จิตวิทยานั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้คุณค่าของตนเองในสังคมหรือทางตรงข้ามกลับทำให้เกิดความคับข้องใจ เบื่อหน่าย ไร้จุดหมาย (พวงเพชร วัชรอยู่, 2526: 25) ดังนั้นโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีแรงจูงใจหลายประการในการนำบุคคลเข้ามาสู่ชีวิตการ

ทำงาน ซึ่งบุคคลเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ย่อมขึ้นอยู่กับว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างขวาง มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานไว้แตกต่างกัน ดังนี้คือ

Hackman and Suttle (1977: 14) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ ดังเช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Delamotte and Takezawa (1984: 4) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มาจากแนวคิดของการพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้บุคลากรมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคมและกล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อบุคลากร ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรแต่ละคน ควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานและรวมไปถึงความต้องการของบุคลากรในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Huse and Cummings (1985: 198-200) ได้นิยามความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานนั้น

Kast and Rosenzweig (1985: 652) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจในองค์กร

Efraty and Sirgy (1990) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการความพึงพอใจ (Need satisfaction) ผู้ปฏิบัติงานมาทำงานในองค์กรด้วยความต้องการหลายอย่าง และมีความสุขในการทำงานเมื่อความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองจากองค์กร ยิ่งองค์กรตอบสนองมากเท่าใด คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

Casio (1998: 19) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง บุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการที่องค์กรจัดให้ในการทำงาน รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยที่บุคลากรจะต้องประสานความเข้าใจทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Cummings and Worley (1997: 302-303) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีสองความหมาย ความหมายแรก คือ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่องาน การได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดีที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนความหมายที่สอง คือ วิธีการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ เช่น การนำระบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร เป็นต้น

Kerce and Kewley (1993: 190) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง วิธีการหรือใช้เทคโนโลยีในการทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และบุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น โดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน ทำให้พนักงานสนใจ

Werther and Davis (1983) ได้แบ่งแยกปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความต้องการของบุคคล และการจูงใจของบุคคลในการทำงาน ได้แก่ องค์ประกอบของพฤติกรรมบุคคล คือ การรับรู้ ค่านิยม ทักษะคติ และภาวะการจูงใจ
2. ปัจจัยด้านการจัดการ เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันขององค์กรต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารการจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมทำงาน
3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล เทคโนโลยี และ ภาวะการแข่งขัน

Walton (1974: 153) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่เพียงการกำหนดเวลาทำงานวันละ 8 ชั่วโมง หรือมีกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการคำนึงถึงความต้องการและจุดมุ่งหมายของบุคลากรในฐานะของมนุษย์

จินตนา ยูนิพันธุ์ (2534: 40) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการทำหน้าที่ตามลักษณะงานของวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลที่มีการผสมผสานระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว โดยที่พยาบาลผู้ทำหน้าที่ให้การพยาบาลจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อผลงานกิจกรรมการงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจได้รับการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลและตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายของค์การด้วย

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะในตัวบุคคล ซึ่งบ่งชี้ว่า บุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งนี้จะต้องมีการผสมผสานกันเป็นอย่างดีทั้งงานและชีวิต

สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคณะ (2540) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน ความผูกพันกับงาน

จากความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการที่องค์การได้ใช้วิธีการและเทคนิคต่างๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และ จิตใจ อันจะมีผลทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน และการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการทบทวนแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ระบุเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้คือ

Walton (1974: 153-155) เสนอเกณฑ์ซึ่งถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ลักษณะสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและสอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and

health environment) หมายถึง การได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และมีการกำหนดเป็นกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติร่วมกันเพื่อความปลอดภัยและมีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หมายถึง ความมากน้อยของโอกาส ในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ การได้รับข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน โดยการให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ ได้ใช้ทักษะความรู้และความสามารถ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง การได้รับโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ได้รับการมอบหมายให้ได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามมุ่งหวัง

5. บูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์การที่บุคคลได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาความสามารถ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การ

6. การรักษาสติชนส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง การมีคุณธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total life space) หมายถึง ความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายความเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social integration) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพัฒนาสุขภาพ ด้านการกำจัดของเสีย และการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าของวิชาชีพและหน่วยงาน

Delamott and Takezawa (1984: 11) ได้เสนอองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. Traditional goals หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหามาช้านานแล้ว เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากร โดยการใช้วิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว
2. Fair treatment at work หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากจุดมองทั้งในแง่บุคคลในองค์กร และกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม
3. Influence of decisions หมายถึง การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแตกแยกอันเนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรอง
4. Challenge of work content หมายถึง ความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งก็คือโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ ของบุคคลนั่นเอง
5. Work life หมายถึง ชีวิตการทำงาน เป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของคนคนเปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัว และสังคมของบุคลากร

Huse and Cummings (1985: 199-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยนำแนวคิดของ Walton (1973) มาพัฒนา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศของ องค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Kast and Rosenzweig (1985: 150) ได้เสนอประเด็นสำคัญเกณฑ์ชีวิตทางสังคมในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในการทำงาน จะต้องมียอดประกอบ 11 ประการ ดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขอนามัยและภาวะโภชนาการ
3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและฝึกอบรม
7. การทำงาน
8. สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม
9. รายได้และผลผลิต
10. การมีส่วนร่วมในสังคม
11. วัฒนธรรมและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

นอกจากนี้ Kerce and Kewley (1993: 189-209) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall job satisfaction)

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet job satisfaction) ประกอบด้วย การบริการสังคม ความคิดริเริ่ม คุณธรรมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน ความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม นโยบาย และการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน และ กิจกรรมระหว่างการทำงาน

3. ลักษณะงาน (Job characteristics) ประกอบด้วย ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลาย ความเป็นอิสระในงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสการสร้างมิตรภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสำคัญของงาน และโอกาสการใช้ความสามารถ

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job involvement) ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การงาน แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงาน และความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่เสร็จทันเวลา การมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูง และความลึกลับในคุณภาพการทำงาน หรือความไม่เอาใจใส่ต่องาน

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2542: 23-24) ได้จำแนกองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ว่าควรประกอบด้วย

1. ความมั่นคงและปลอดภัย (Safety) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหาร ในที่มสุขภาพควรประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย ความปลอดภัยจากการทำงานทั้งการติดเชื้อ ในโรงพยาบาล การประกันสุขภาพ และการประกันคุณภาพการทำงานมีมาตรฐานนโยบาย (Policy) ที่คุ้มครองผู้ปฏิบัติงานจากปัญหากฎหมาย และจริยธรรมที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.ขวัญและกำลังใจ (Morale) การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองในการทำงาน มีสวัสดิการต่าง ๆ ที่พอเพียง

3. การทำงานที่มีผลิตภาพ (Productivity) มีการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากรให้พร้อมต่อการทำงาน และมีผลิตผลเพิ่มขึ้นตามความก้าวหน้าของตนเอง มีการพัฒนาศักยภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง มีระบบการส่งเสริมศักยภาพที่เอื้ออำนวย ประโยชน์แก่บุคลากร

สรุป จากการศึกษาแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า Walton (1974) เป็นผู้ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทั้งในแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) และสภาพแวดล้อม ตัวบุคคล หรือสังคม ที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ

ชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ที่ Walton นำเสนอเป็นเกณฑ์ที่นักวิชาการหลายท่านใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานในระยะต่อมา เช่น Huse and Cummings (1985) และ Cumming and Worley (1997) ได้ให้ความเห็นสนับสนุนว่า แนวทางในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ประกอบด้วยเกณฑ์ 8 ประการตามที่ Walton ได้เสนอไว้

ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน นูรณาการทางสังคม การรักษาสวัสดิภาพส่วนบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิต และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลมีความสำคัญในการทำความเข้าใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.1 อายุของบุคคล เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ บุคคลที่มีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญตามวัย (ทัศนาศา นุญทอง, 2533: 190) การมีโอกาสทำงานกับบุคคลหลายประเภท จะทำให้มองชีวิตกว้างไกล ครอบคลุมลึกซึ้งมากขึ้น วุฒิภาวะสูงขึ้น (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529: 9) ประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น มีทักษะความชำนาญสูงขึ้น มีความคิดในการทำกิจกรรมต่างๆ กว้างขวางขึ้น ก็จะมีมารอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น จากงานวิจัยของ สุทิน สายสงวน (2533) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ส่วนการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างกลุ่มที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับดี กับกลุ่มที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับต่ำ พบว่า พยาบาลที่มีอายุมากและมีตำแหน่งงานสูงจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีด้วย (ดวงรัตน์ สุวรรณประทีป, 2539)

1.2 รายได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยง รายได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต รายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบันมีแนวโน้มทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัวได้ การได้รับอัตราเงินเดือนที่เพียงพอและยุติธรรมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพยาบาลวิชาชีพ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Falclone, 1976: 346-348)

1.3 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่ จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส ทำให้มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน มีผู้เข้าใจ ให้กำลังใจ ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ จึงมีส่วนช่วยลดความเครียด ความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ จากการศึกษาของ ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว และความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และจากการศึกษาของ ทวีศรี กรีทอง (2529) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีระดับคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตของผู้ที่ปฏิบัติงานมานาน จะสูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า เพราะระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นและมีความละเอียดรอบคอบ จึงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ที่ปฏิบัติงานมานาน ย่อมจะมีรายได้และตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) พบว่า ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทางบวก นอกจากนี้ ทวีศรี กรีทอง (2530) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลประจำการ

2. ปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ระบบงาน บุคคล และวัฒนธรรม

2.1 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย การควบคุมอุณหภูมิ แสงสว่าง การจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน (ธงชัย สันติวงศ์, 2533: 107) โดยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจะกระตุ้นให้เกิดความสบายใจ รู้สึกสนุก มีความสุขในการทำงาน

2.2 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับระบบงาน เช่น ระบบบริหาร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ระบบการทำงานเป็นขั้นตอน ความยืดหยุ่น ระบบการทำงานเป็นทีม การให้อำนาจในการตัดสินใจ ความร่วมมือหรือความขัดแย้งในการทำงาน

2.3 สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับบุคคล หมายความว่ารวมถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์กร เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากในกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการทำงาน ถ้าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วยเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความรักความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะผู้นำที่ดี มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

2.4 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับวัฒนธรรม หมายถึง แนวคิด แนวปฏิบัติที่ฝังลึกในจิตใจของคนในองค์กร ได้แก่ การมีวินัย จริยธรรมในการทำงาน ค่านิยม ความซื่อสัตย์ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

งานวิจัยที่สนับสนุน ได้แก่ การศึกษาของสุพจน์ แก้วจรัสแสงฉาย (2536) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้และค่านิยมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 66.13 นอกจากนี้ยังพบว่าความเห็นแก่ตัวของเพื่อนร่วมงานเป็นปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดลพบุรี จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ผานิต สกุลวัฒน์ (2537) ที่ศึกษาในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การรับรู้ต่อความสามารถทางวิชาชีพ และการรับรู้ระบบบริหาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญและดำเนินการให้บุคลากรรับรู้ถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แสดงว่าองค์กรนั้นสามารถตอบสนองสิ่งที่คาดหวังได้ หรือได้รับรู้ประสบการณ์ในทางบวกจากองค์กร ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีพฤติกรรมปฏิบัติในทางที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุจากการทำงานลดลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ของขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น Hackman และ Suttle (1977: 11) กล่าวว่า การที่บุคลากรได้รับรู้ประสบการณ์การทำงานในรูปแบบที่น่าพึงพอใจ

หรือมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม (Quality of work life) จะช่วยเพิ่มพูนความพึงพอใจต่อการทำงาน

Organ and Bateman (1991: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่สืบเนื่องมาจากลักษณะงานที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ การปฏิบัติงานที่มีผลต่อจิตใจ ต่อสุขภาพร่างกาย และต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การลาออก การขาดงาน และพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ความพึงพอใจจากการรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมในการทำงานจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การด้วยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ ได้รับการศึกษาบ่อยที่สุดและพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก (Bateman and Organ, 1989; Organ and Konovsky, 1989; Organ and Ryan, 1995) เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติต่องานทางบวก (Smith, Organ, and Near, 1983)

Eisenberger และคณะ (1990: 51-59) กล่าวว่า การที่บุคลากรรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนความมีคุณค่า (Value) และห่วงใยชีวิตความผาสุก (Well-being) เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน โดยบุคลากรจะรู้สึกเป็นภาระผูกพัน ตอบแทนด้วยการมุ่งมั่นในการทำงาน ตลอดจนลดอัตราการขาดงาน และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพพร สิงหเดช (2539) และ สุพรรณนา ประทุมวัน (2544)

สรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคลากรที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการที่องค์การได้ใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ อันจะมีผลทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน และการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน การที่ผู้บริหารองค์การพยายามได้ให้การดูแลเอาใจใส่ ปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการสร้างทัศนคติในทางบวกในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพยาบาลพยาบาลก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เป็นภาระผูกพันและตอบแทนองค์การด้วยการทุ่มเทความพยายามในการทำงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ ตลอดจนแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ โดยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาล รวมถึงการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาล แม้จะต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เคร่งเครียดด้วยธรรมชาติของวิชาชีพพยาบาลและสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปก็ตาม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประไพพร สิงหนเดช (2539) ได้ศึกษาคุณลักษณะพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 206 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 59 คน ที่ปฏิบัติงานในกรมคุมประพฤติ พบว่า ข้าราชการกรมคุมประพฤติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมปานกลาง มีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูง และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุพรรณา ประทุมวัน (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 441 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานผลิตสายพานยางอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีกว่าพนักงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ และพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เมื่อศึกษารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านบูรณาการสังคม ด้านสิทธิของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Potisarattana (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์การ กับผลลัพธ์การปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และด้านการยินยอมปฏิบัติตาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวนรวม 1,609 คน และระดับพนักงานจำนวน 1,213 คน โดยให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การทั้งด้านจิตใจและด้านการคงอยู่กับองค์การ พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลลัพธ์การปฏิบัติงาน ส่วนความยึดมั่นผูกพัน

ด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลลัพธ์การปฏิบัติงาน

Organ and Konovsky (1989: 157-164) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้เกี่ยวกับงาน (การประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์และความรู้สึกต่องาน (เช่น หงุดหงิด กระตือรือร้น และภาคภูมิใจ) ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาในเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับงานด้านการประเมินเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ การได้รับค่าจ้างและโอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Farh, Podsakoff, and Organ (1990: 705-721) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน (Task characteristics) และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ: กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ของกระทรวงคมนาคมจำนวน 195 คน ในสาธารณรัฐไต้หวัน ผลการวิจัยพบว่า การได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ระดับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Konovsky and Pugh (1994: 656-669) ศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบของกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม ระหว่างพนักงานขององค์การ โดยศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาจากพนักงานและหัวหน้างาน จำนวน 475 คนของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของผู้ได้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานได้

Karambayya (1989 cited in Podsakoff, Anearne, and MacKenzie, 1997: 262-270) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในส่วนสำนักงาน (White-collar) และพนักงานมือ

อาชีพ (Professional) จากองค์การ 12 แห่ง พบว่า พนักงานที่ได้รับการประเมินว่ามีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การสูงจะมีระดับของความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีระดับของความพึงพอใจที่ต่ำกว่า

Cooper and Kenna (1987: 113-124) ศึกษาการเลือกตัวอ้างอิงเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการรับรู้ความเสมอภาค ผลของความแตกต่างที่มีต่อพฤติกรรม และทัศนคติด้านผลตอบแทนของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริหารระดับต้นถึงระดับกลาง จำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ความเท่าเทียมกันในเรื่องงาน (Job equity) ระบบการจ่ายผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน (System equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ กล่าวคือ ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่องค์การให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์การ และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์การ รวมทั้งจากการประเมินค่าภายในตนเอง จะเป็นผลให้พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ

Egan (1990: 178 อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช, 2539) ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะโครงสร้างกระบวนการทำงาน และการรับรู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงาน ด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาจากผู้จัดการและผู้อำนวยการของบริษัท ซึ่งประกอบกิจการอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 5 ประเภท 10 บริษัท จำนวน 362 คน พบว่า การรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ

Smith และคณะ (1983: 653-663) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคาร 2 แห่ง จำนวน 2,000 คน พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ พฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

Bateman and Organ (1983 cited in Organ and Bateman, 1991: 362) ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ให้พนักงานประเมินความพึงพอใจในงานของ

ตนเอง และให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานใน ความดูแลของตน เช่น การรักษาความสะอาดในที่ทำงาน การทำงานอย่างเสียสละ การเคารพกฎ ข้อบังคับ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ

Jahad (1995) ทำการค้นคว้าถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของอาชีพครู จำนวน 328 คน พบว่า ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงสามารถอธิบายได้ ว่า ครูที่มีความพึงพอใจในงานของตนเอง จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกของโรงเรียน

Pearce and Cregersen (1991: 838-844) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์การ โดยศึกษาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล 2 แห่ง พบว่า การสนับสนุนเกื้อกูลจากผู้บังคับ บัญชา จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและยังพบว่าสภาวะการณ์ของงานใน บางลักษณะ เช่น งานที่ต้องพึ่งพากันจะก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์การ และส่งผลถึง พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Middleton (1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความพึงพอใจในงานกับ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในองค์การทหารแห่งหนึ่ง โดยให้ผู้บังคับบัญชาและตนเอง เป็นผู้ประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า การรับรู้ความพึงพอใจในงานมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามการประเมินของบุคลากรและผู้บังคับ บัญชา ความพึงพอใจในค่าตอบแทนและในดวงงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับพฤติกรรม การความช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมทำประโยชน์ให้องค์การ ลักษณะนิสัยมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Bolon (1997: 221-241) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาล วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและพนักงานอื่น ๆ รวม 202 คนในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิแห่ง หนึ่ง ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา โดยให้ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานประเมิน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ประเมินโดยผู้ร่วมงานและผู้บังคับ บัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจในลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ประเมินโดยผู้ร่วมงานและผู้บังคับ บัญชา ความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกของ

องค์การที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และพบว่าความพึงพอใจในผู้ร่วมงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีที่สุด ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

✓ Chen and Francesco (1999) ศึกษา ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน ต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเมืองกวางตุ้ง สาธารณรัฐประชาชนจีน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาและพนักงาน จำนวน 254 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงาน

Shore and Wayne (1993: 774-780) ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างความประทับใจ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้บังคับบัญชาโดยตรงกับพนักงานจำนวน 276 คู่ ในบริษัทขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการสร้างความประทับใจบางด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีกว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

Carson (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ สมรรถนะกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ แต่ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ด้านที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม (Involvement factors) ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ สัมพันธภาพบวกกับพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นและด้านการให้ความช่วยเหลือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ (Civic virtue)

✓ Wagner and Rush (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรร ได้แก่ ความพึงพอใจ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจ และอายุ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ทศนคติที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในพยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 35 ส่วนในกลุ่มพยาบาลที่มีอายุมากกว่า 35 ปี พบว่า การตัดสินใจทางจริยธรรม (Moral judgment) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

✓ Schappe (1998: 277-290) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรม ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทประกันแห่งหนึ่ง จำนวน 130 คน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ที่ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรม โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ Mowday, Steers, and Porter (1979) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Hierarchical regression) ผลการวิจัย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม โดยมีค่า $Beta = .356$ ($p < .001$) และเมื่อแยกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังคงเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) โดยมีค่า $Beta = .333$ ($p < .01$) ส่วนด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่า $Beta = .196$ ($p < .10$)

กรอบแนวคิดการวิจัย

