

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศจริยธรรมองค์กร และเจตคติต่องาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ และตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีจากตำรา เอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญของประเด็นที่เกี่ยวเนื่องกับการวิจัย เป็นหัวข้อนำเสนอดังต่อไปนี้

#### 1. โรงพยาบาลศูนย์และกลุ่มงานการพยาบาล

##### 1.1 โรงพยาบาลศูนย์

###### 1.1.1 ลักษณะและคุณสมบัติของโรงพยาบาลศูนย์

###### 1.1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

##### 1.2 กลุ่มงานการพยาบาล

###### 1.2.1 องค์กรพยาบาล

###### 1.2.2 ความหมายขององค์กรและองค์กรพยาบาล

###### 1.2.3 ลักษณะขององค์กรพยาบาล

###### 1.2.4 โครงสร้างขององค์กรพยาบาล

###### 1.2.5 การบริหารของกลุ่มงานการพยาบาล

#### 2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.2 แนวคิดทฤษฎีของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.3 ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.5 การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.6 การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

##### 2.7 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพยาบาล

##### 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล

- 3.1 ความหมายของบรรยากาศจริยธรรมองค์การ
- 3.2 แนวคิดทฤษฎีของบรรยากาศจริยธรรมองค์การ
- 3.3 ความสำคัญของบรรยากาศจริยธรรมองค์การ
- 3.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศจริยธรรมองค์การ
- 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศจริยธรรมองค์การกับความยึดมั่น  
ผูกพันต่อองค์การ
- 3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4. เจตคติต่องาน

- 4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
- 4.2 แนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจในงาน
- 4.3 ความสำคัญของเจตคติต่องาน
- 4.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่องาน
- 4.5 เจตคติต่องานของบุคลากรพยาบาล
- 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
- 4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. โรงพยาบาลศูนย์และกลุ่มงานการพยาบาล

### 1.1 โรงพยาบาลศูนย์

#### 1.1.1 ลักษณะและคุณสมบัติของโรงพยาบาลศูนย์

โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ขนาด 500 เตียงขึ้นไป ตั้งอยู่ในจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่มาก และเป็นจุดศูนย์กลางของการคมนาคม โรงพยาบาลศูนย์ขึ้นอยู่กับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แต่ได้ยกเว้นโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลประสาท และ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่สังกัดกรมการแพทย์ โรงพยาบาลศูนย์ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราช หรือ โรงพยาบาลศูนย์ประจำภาค มีจำนวนเตียงขนาด 500-600 เตียง และ 600-1,000 เตียง ชีตความสามารถของโรงพยาบาลระดับนี้อยู่ในขั้นสูง สามารถรักษาโรคที่ซับซ้อนยุ่งยาก และสามารถทำการผ่าตัดที่ต้องใช้เครื่องและผู้ชำนาญได้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2530) ปัจจุบันมีโรงพยาบาลศูนย์จำนวนทั้งสิ้น 25 แห่ง (สมาคมผู้บริหารโรงพยาบาลประเทศไทย, 2545: 46-48)

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2530) กำหนดไว้ว่า โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตศูนย์กลางหรือเขตของส่วนภูมิภาค จัดเป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาโรคได้ครบถ้วนทุกสาขาการรักษายาบาล ลักษณะของงานและขีดความสามารถของโรงพยาบาลศูนย์ มีดังนี้

1. งานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ประมาณร้อยละ 25 ของงานทั้งหมด ดำเนินการร่วมกับ สสจ. สสอ. เทศบาล ในงานสาธารณสุขพื้นฐาน และสสม. ในเขตอำเภอที่เป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นได้รับผิดชอบ ส่งเสริมสนับสนุนงานสาธารณสุขพื้นฐานของระดับตำบลและหมู่บ้าน

2. งานด้านรักษาพยาบาล ให้บริการในลักษณะเฉพาะโรคทุกสาขา

3. งานศึกษาฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ได้แก่

นักศึกษาแพทย์ (โครงการร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุขและทบวงมหาวิทยาลัย) นักศึกษาเภสัช แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล นักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับต่าง ๆ

4. งานด้านวิจัย ได้แก่ Clinical Research, Biomedical Research, Health Service Research ความสามารถของแพทย์ประจำโรงพยาบาล มีความรู้ความสามารถในทุกสาขาวิชาในระดับผู้ชำนาญเฉพาะโรคและเวชศาสตร์ชุมชน

### 1.1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

การให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค รักษาพยาบาลทุกสาขาวิชาทางการแพทย์และฟื้นฟูสภาพ ทั้งประเภทผู้ป่วยภายนอกและผู้ป่วยภายในที่มารับการรักษาทั้งทางกาย และทางจิต ร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ และ รักษาพยาบาลในท้องที่ห่างไกลทางวิทย์ ดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2530; สมาคมนักบริหารโรงพยาบาลประเทศไทย, 2545: 152-160)

1. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ อนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว การโภชนาการ การศึกษา การอนามัยผู้สูงอายุ การป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด การสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่างๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และการสุขภาพตามแผนงานและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัดแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในโรงพยาบาล และประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นได้รับผิดชอบ
2. ให้บริการชั้นสูงสาธารณสุขทั้งในโรงพยาบาล และหน่วยบริการสาธารณสุข ทุกแห่งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ
3. จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพระหว่าง รพศ. รพท. รพช. และสอ. รวมทั้งสถาบันทางการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ
4. ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ ตามที่ระเบียบของทางราชการจะเอื้ออำนวย
5. ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ แก่โรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ
6. ศึกษาค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีพัฒนาการทางวิชาการในด้านการแพทย์และเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล
7. ดำเนินงานด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่าง ๆ ด้วย
8. รวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ และจัดทำเป็นรายงานเสนอศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขจังหวัด และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขกลาง
9. สนับสนุนและนิเทศงานโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในจังหวัดที่รับผิดชอบทางวิชาการ ด้านการรักษาพยาบาลและอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน

## 1.2 กลุ่มงานการพยาบาล

### 1.2.1 องค์การพยาบาล

องค์การพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลซึ่งมีจำนวนบุคลากรมากที่สุดที่มีความสำคัญยิ่งในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน องค์การพยาบาลประกอบด้วยกลุ่มของพยาบาลทั้งระดับผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการ และบุคลากรอื่น ร่วมกันดำเนินงานให้บริการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การจัดองค์การพยาบาลมีลักษณะการจัดที่หลากหลายแตกต่างกันตามสังกัด ขนาดของโรงพยาบาล หรือตามความจำเป็นของโรงพยาบาลแต่ละแห่งและเนื่องจากองค์การพยาบาลเป็นองค์การขนาดใหญ่ การจัดองค์การจึงต้องคำนึงถึงเป้าหมาย และสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

### 1.2.2 ความหมายขององค์การและองค์การพยาบาล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2539) ได้ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การ (Organization) หมายถึง ศูนย์รวมของกิจการที่ประกอบขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน ส่วนคำว่า องค์กร (Organ) หมายถึง ส่วนประกอบย่อยของหน่วยใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกันและกัน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายขององค์การ (Organization) ที่แตกต่างกันไว้ สำหรับนักวิชาการของประเทศไทย มีดังนี้คือ

อุทัย นิรัญโต (2531) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่ร่วมกันประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีการจัดระเบียบไว้

ส่วนสมยศ นาวิการ (2538) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง การร่วมมือกันของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ เป็นที่รวบรวมขององค์ความรู้ และเป็นแหล่งของอาชีพสำหรับกลุ่มบุคคล

ทั้งนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ให้ความหมายว่า องค์การ คือ กลุ่มของบุคคลซึ่งได้มีการรวมกันและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์

อนึ่ง องค์การพยาบาล (Nursing organization) เป็นองค์การทางสุขภาพที่มีความสลับซับซ้อนและใหญ่ที่สุด นักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์การพยาบาลไว้หลากหลาย อาทิ

Huges (1990 อ้างถึงใน ยุพดี โสคติพันธุ์, 2539: 5) กล่าวว่า องค์การพยาบาลเป็นองค์การทางสุขภาพที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ปัญหา และส่งเสริมคุณค่าสิ่งใหม่ ๆ ให้สังคม โดยรวบรวมการดูแลสุขภาพทุกสาขาไว้ด้วยกัน ทั้งนี้ต้องอาศัยทักษะและความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความเชื่อของสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในด้านโครงสร้างนั้น บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2533: 25) กล่าวว่า องค์การพยาบาล คือ โครงสร้างที่ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีบุคคลอย่างน้อย 2 คน ขึ้นไปรวมกลุ่มกัน เพื่อที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล เพื่อให้บริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้รับบริการมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่ง สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 25) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่า หมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่างๆ เพื่อให้บริการพยาบาล (Nursing service) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติต่อผู้ป่วย โดยยึดหลักความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยอันดีของประชาชน นอกจากนี้ ฟาริดา อิบราฮิม (2541: 92) กล่าวว่า องค์การพยาบาลเป็นการรวมกลุ่มของพยาบาลอย่างมีระบบ เพื่อการทำหน้าที่ต่าง ๆ ใ้ทางวิชาชีพการพยาบาลประสบความสำเร็จ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์การพยาบาล หมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่าง ๆ เพื่อที่จะดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล ให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับความคาดหวังและความเชื่อของสังคม โดยยึดหลักความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีของประชาชน

### 1.2.3 ลักษณะขององค์การพยาบาล

องค์การพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน องค์การพยาบาลประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรทางการพยาบาลทั้งระดับผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการและบุคลากรอื่นๆ มารวมกันดำเนินการและปฏิบัติการกรมการพยาบาล เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เนื่องจากองค์การพยาบาลเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีระบบงานที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน มีฝ่ายการพยาบาลและแผนกการพยาบาลต่าง ๆ รวมทั้งมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ต้องอาศัยการติดต่อประสานงานระหว่างแต่ละบุคคล ดังนั้นในการจัดองค์การพยาบาลจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การ สภาพความเป็นจริงของสิ่งแวดล้อมทั้ง

ภายในและภายนอก องค์การมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากร สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ในทิศทางของตนเองและองค์การร่วมกัน (ยุพดี โสติพิพันธุ์ อ้างถึงใน บุปผา พวงมาลี, 2542)

#### 1.2.4 โครงสร้างองค์การพยาบาล

โครงสร้างองค์การพยาบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละหน่วยงานขององค์การปฏิบัติงานและประสานประโยชน์กันอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกำหนดการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ ตลอดจนกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และบุคลากร เพื่อช่วยให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด (ยุพดี โสติพิพันธุ์, 2539: 45) อย่างไรก็ตามหลักสำคัญของการกำหนดโครงสร้างองค์การพยาบาลควรมีการกำหนดโครงสร้างที่แสดงลักษณะดังต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยีนรากร, 2533: 26-27)

1. สายการบังคับบัญชา (Hierarchy or line of authority) แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบลดหลั่นกันมา สายการบังคับบัญชาขององค์การพยาบาลจะมีลักษณะสูงชัน (Tall structure) หรือแบนราบ (Flat structure) ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การและระบบบริหารในลักษณะกระจายอำนาจ หรือรวมอำนาจ
2. ช่วงการบังคับบัญชาหรือขอบเขตของการควบคุมงาน (Span of control) แสดงให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชามีขอบเขตความรับผิดชอบแค่ไหนเพียงใด บอกจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
3. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หมายถึง อำนาจในการสั่งการตามขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรต้องกำหนดและระบุให้ชัดเจนอย่าให้ซ้ำซ้อนก้าวก่ายกัน
4. หน่วยงานหลักและหน่วยงานช่วย (Line and staff position) หน่วยงานหลักเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงตามความประสงค์หรือจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งขึ้น ส่วนหน่วยงานช่วย อาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ หน่วยงานช่วยทางวิชาการ และหน่วยงานช่วยทางการบริหาร มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานหลัก แต่ไม่เกี่ยวข้องกับการสั่งการหรือการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานหลักแต่อย่างใด
5. การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ (Channel of communication) ควรต้องกำหนดให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ระบบการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การพยาบาลส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก (Line organization structure) ซึ่งเป็นโครงสร้างแบบธรรมดา ไม่สลับซับซ้อน มีสายการบังคับบัญชาโดยตรงจากหัวหน้าหน่วยงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะของโครงสร้างองค์การอาจสูงขึ้น มีหลายชั้น หรือแบนราบเพียง 2-3 ชั้น แล้วแต่หน่วยงาน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539: 34)

#### 1.2.4 การบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาล

การบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีลักษณะการบริหารที่เป็นกระบวนการ โดย ผู้บริหารจะทำหน้าที่วางแผน กำกับการ และเอื้ออำนวยทรัพยากรด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานของกลุ่มงานการพยาบาลจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านการบริหารงานวิชาการ (บุบผา พวงมาลี, 2542: 58)

1. การบริหารงานทั่วไป เป็นการบริหารที่ดำเนินงานเพื่อให้งานของฝ่ายการพยาบาลมีระบบ โดยให้การสนับสนุนการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร และการควบคุมงาน

2. การบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สถาบันหรือความต้องการและปัญหาของผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน ลักษณะของงานบริการพยาบาลจะให้บริการที่ครอบคลุมการพยาบาลทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การรักษา การส่งเสริม และการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งการดูแลบุคคลทุกคน (Holistic care) การบริหารงานบริการมีกิจกรรมบริการที่หลากหลาย เช่น การจัดบริการพยาบาลตามความต้องการหรือตามปัญหา และ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 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



## 2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การทำงานในองค์การมีความสำคัญต่อมนุษย์มากขึ้น จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่ามนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาองค์การในลักษณะต่างๆ องค์การที่จัดตั้งขึ้นมานั้นเป็นการรวมกลุ่มทางสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นล้วนมีเป้าหมายอยู่ที่การบริหารงานองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสมาชิกนั้น เรื่องหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจทั้งผู้บริหารและนักวิชาการ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) อันที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ และประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1991; Wilson & Laschinger, 1994: 39)

### 2.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) ไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมดังต่อไปนี้

Kanter (1968: 1972 cited in Buchanan II, 1974: 533) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างจงรักภักดี

Lee (1971 cited in Buchanan II, 1974: 533) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ คือเป็นระดับของความรู้สึกเป็นเจ้าของและความจงรักภักดีต่อองค์การ

Buchanan II (1974: 533) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความรู้สึกผูกพันอยู่กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความผูกพันอยู่กับบทบาทของตนที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและค่านิยมนั้นและมีความผูกพันต่อผลประโยชน์ขององค์การ ซึ่งลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identification) การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมาเป็นเป้าหมายของตน
2. การมีส่วนร่วม (Involvement) เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจในภาระหน้าที่
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความรู้สึกรัก และผูกพันที่มีต่อองค์การ

Porter, Steers, Mowday, & Boulian (1974: 604) และ Mowday, Steers, & Porter (1979) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

Marsh & Mannari (1977: 58) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือ ความตั้งใจของพนักงานที่จะทุ่มเทความพยายามในการกระทำ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ เป็นระดับความหนักแน่นทางด้านความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์การ การยอมรับเป้าหมายที่สำคัญ และคุณค่าขององค์การ ตลอดจนการมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ

Beer และคณะ (1984: 19) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกจงรักภักดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การโดยมีความผูกพันทางจิตใจรู้สึกที่ตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ

Mottaz (1988a) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง เจตคติของบุคคลซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของตนกับองค์การ บุคคลซึ่งมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จะมีการประเมินผลองค์การในทางบวกและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ภรณ์ มหามานนท์ (2529: 95) อธิบายไว้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์การต่อไป โดยรวมถึงการที่บุคคลมีเจตคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวก (Positive attitude) ต่อองค์การ ตลอดจนมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความหมายที่คล้ายคลึงกันมาก คำจำกัดความของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Mowday et al. (1979) มีความหมายอย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ นั่นคือ ความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การและความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้คำจำกัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Mowday et al. (1979) เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้รับความสนใจอย่างมากจนนักวิจัยและนักบริหารองค์การ เพื่อหาวิธีเพิ่มความคงอยู่และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้น Mowday et al. (1979: 225) ได้แบ่งแนวคิดในการศึกษาไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ แนวคิดด้านพฤติกรรม และแนวคิดด้านเจตคติ

### 2.2.1 แนวคิดด้านพฤติกรรม

ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานแนวคิดนี้ คือ “ Becker 's side bets orientation ” ของ Howard S. Becker (1960 cited in Greenberg & Baron, 1995: 182) ซึ่งแนวคิดด้านพฤติกรรมนี้มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะมี การแสดงออกที่ต่อเนื่องหรือมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเนื่องจากได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากบุคคลนั้นละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การ และกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการลงทุนทำงานในองค์การมานาน

ดังนั้น การที่บุคคลหนึ่งเข้าทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การยิ่งนานขึ้นก็เท่ากับบุคคลนั้นทุ่มเทการลงทุนในองค์การมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะเพิ่มทวีขึ้นตามระยะเวลาและการตัดสินใจจากองค์การไปเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

### 2.2.2 แนวคิดด้านเจตคติ

แนวคิดด้านเจตคติมีความเห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การคือ การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Mottaz, 1988a) หรือมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การในการทำงานของเขาและองค์การมีความสอดคล้องกัน (Lok & Crawford, 1999) ทำให้บุคคลนั้นยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีเจตคติที่ดีต่อองค์การ มีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้ที่ศึกษาแนวคิดด้านเจตคติที่มีชื่อเสียง คือ Porter et al. (1974) ซึ่งได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่ออย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ นับว่าเป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์การ นั่นคือ มีความเชื่อว่าองค์การนี้ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย รู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การมีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกอื่นๆ ขององค์การ

2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ ซึ่งบุคคลจะอุทิศกำลังกายกำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานขององค์การอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งมีความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อความผาสุกในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์การ

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ คือบุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิก ไม่ปรารถนาที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากองค์การ แม้ว่าจะมีงานที่คล้ายคลึงหรือได้รับผลตอบแทนมากกว่า

Mayer, Allen & Smith (1993: 539-541) ได้สรุป แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การไว้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์การ เพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการที่จะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางด้านอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะว่าเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปในขณะที่เป็นสมาชิกขององค์การ และจะต้องสูญเสียถ้าเขาต้องออกจากองค์การไป

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ คือ บุคคลรู้สึกว่เมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นหน้าที่หรือความผูกพันที่สมาชิกต้องปฏิบัติต่อองค์การ

ภรณ์ มหานนท์ (2529: 94) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์การ (Formal attachment) เป็นการแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2. ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) เป็นความผูกพัน หรือความสนใจของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง มีเจตคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการทั้งหลาย พบว่า แนวคิดของ Mowday et al. (1979) เป็นแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมและด้านเจตคติ คือ พิจารณาถึงความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และความต้องการที่จะรักษา

ความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อย่างรัดกุมและชัดเจนและเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Mowday et al. (1979) มาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

### 2.3 ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกที่มีต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อความอยู่รอดขององค์การ ตลอดจนความผาสุก (Healthy) และประสิทธิผลขององค์การ (Buchanan II, 1974: 533-534) ดังนั้นองค์การนอกจากจะสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบแล้ว องค์การยังจะต้องสามารถรักษาบุคคล (Maintenance) ไว้ด้วยการพยายามสร้างเจตคติด้านความยึดมั่นผูกพัน (Commitment attitude) ให้เกิดกับสมาชิกแต่ละบุคคลภายในองค์การ เจตคติความยึดมั่นผูกพันจึงมีความสำคัญต่อองค์การ (Mowday et al., 1979) กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออก (Turnover) จากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะสามารถสะท้อนถึงผลงานทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงการสนองตอบของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันและสถานที่ทำงานจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน Steers (1977: 46) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใดในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ขณะที่เจตคติความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพัฒนาอย่างช้า ๆ แต่มั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ (Scheinder, 1970; Steers, 1976 cited in Steers, 1977: 47)

4. ความผูกพันต่อองค์การ จะเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญในหลายทางไม่เพียงแต่หมายถึงความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของบุคคลในองค์การที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความสำเร็จและความสุขสมบูรณ์ (Well-being) ขององค์การ การเพิ่มความยึดมั่นผูกพันของบุคลากรต่อองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรจะได้ให้ความสนใจ เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น (Steers, 1977: 46)

การที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงมีแนวโน้มว่าจะคงอยู่ทำงานใน

องค์การเป็นเวลานาน (Steers, 1977: 54; Neale & Northcraft, 1991: 290) นั่นคือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตำแหน่งงาน (Mowday et al., 1979) การที่จะทำให้บุคลากรคงอยู่ในองค์การผู้บริหารจะต้องมีนโยบายของการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างชัดเจน เนื่องจากการที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะทำให้เขาไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์การ จากการศึกษาของ Steers (1977: 53) และ Mowday et al. (1979) และ Angle & Perry (1981) พบว่าบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะมีอัตราการย้ายงานต่ำ นอกจากนี้ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1977: 46-47) เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับความพึงพอใจในงาน (Williams & Hazer, 1986; Glisson & Durick, 1988: 71-75; Mathieu, 1991: 128-129) และความสามารถในการปรับตัวขององค์การ (Angle & Perry, 1981) รวมทั้งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานคือ ผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน การขาดงาน การมาทำงานสายและการออกจากงาน (Mowday et al., 1979; O'Reilly III & Chatman, 1986; Mathieu & Zajac, 1990)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถเป็นตัวทำนายการลาออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน (Steers, 1977: 46) และ Mowday et al. (1979: 226) ได้กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การ ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อองค์การ ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแห่งหนึ่งเท่านั้น

#### 2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

Mowday, Porter & Steers (1982: 56) กล่าวถึงปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคคลในระยะแรกที่เข้าทำงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** (Personal factors) คือ ความคาดหวังต่องาน (Job expectations) ความผูกพันทางจิตใจ (Psychological contract) ปัจจัยด้านทางเลือกในงาน (Job choice factors) และลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics)

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีศักยภาพต่อความผูกพันของบุคคลที่เข้ามาทำงานในวันแรก บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงในวันแรกของการทำงานมักจะคงอยู่ทำงานในองค์การนั้นต่อไป (Crampon et al., 1978 cited in Neale & Northcraft, 1991: 295) จะมีความตั้งใจ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และสร้างประโยชน์อื่นๆ ต่อองค์การ

2. **ปัจจัยด้านองค์การ** (Organizational factors) คือ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน (Initial work experiences) ขอบเขตของงาน (Job scope) การนิเทศงาน

(Supervision) ความสอดคล้องของเป้าหมาย (Goal consistency) และลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics)

ลักษณะงาน คือ งานที่ให้ผลย้อนกลับ (Job's feedback) งานที่ให้ความเป็นอิสระ (Autonomy) งานที่ท้าทาย (Challenge) งานที่มีความเด่นชัด (Identity) และงานที่มีความสำคัญ (significance) จะส่งผลให้บุคคลมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น การมีส่วนร่วมในงานรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะมีผลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะเพิ่มมากขึ้น ได้ถ้าเป้าหมายของบุคลากรและองค์การมีความสอดคล้องกัน (Steers, 1977: 53-56)

3. ปัจจัยภายนอกองค์การ (Nonorganizational factors) คือ การมีทางเลือกในงานอื่น ซึ่งระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะสูงในกรณีที่บุคคลได้รับผลตอบแทนที่มากเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่นและการไม่มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงงาน (Moorhead & Griffin, 1998) ยังพบว่าปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความต้องการประสบความสำเร็จ การได้รับรางวัลหรือสิ่งที่คาดหวัง เจตคติของกลุ่มที่มีต่อองค์การ (Steers, 1977: 49) โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ประสบการณ์ในงาน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจขององค์การ และความสำคัญของบุคคลที่มีต่อองค์การ รวมทั้งลักษณะของงาน ประสบการณ์ในงาน คุณค่าของงาน ผลตอบแทน ความพึงพอใจในงาน ความสำเร็จของงานและความสัมพันธ์ของบุคลากร (Buchanan II, 1974:540-542; Steers, 1977: 51-52; Marsh & Mannari, 1977; Mowday et al., 1979; Mottaz, 1986; 1988a)

นอกจากนี้ Steers (1984: 466); Mottaz (1986; 1988a; 1988b) ได้เสนอปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 6 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

1.1 ด้านอายุตัวและอายุงาน Steers (1984: 464) กล่าวว่า ยิ่งอายุมากขึ้นและอายุงานมากขึ้นจะพบว่า สมาชิกองค์การจะยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง

1.2 ระดับการศึกษา Steers (1984: 464); Mottaz (1986: 223); Glisson & Durick (1988: 75-76) กล่าวว่า สมาชิกองค์การที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำกว่าคนที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์การสูงกว่า (Steers, 1977: 47; Angle & Perry, 1981; Mowday et al., 1982)

1.3 เพศ Greenberg & Baron (1995: 185) กล่าวว่า เพศหญิงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่องานต่ำกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงทำงานที่ระดับต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม ผู้หญิงที่มีหน้าที่การทำงานอยู่ในระดับสูงจะมีความผูกพันต่องานและผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น

### 2. ลักษณะงาน (Job characteristics)

ลักษณะงานที่ดีเปรียบเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal motivation) ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ได้รับ ถ้าผลงานไม่ดีบุคคลจะทุ่มเทความพยายามมากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนจากคุณภาพงานที่ดี ประกอบด้วยดังนี้

2.1 เขกลักษณะของงานหรือความเด่นชัดของงาน (Task identity) คือ ขนาดมากน้อยของงานที่จำเป็นต้องทำให้เสร็จเป็นอันเดียวโดยรวม หรือแยกงานออกเป็นชิ้นๆ ได้

2.2 ความหลากหลายของงาน (Skill variety) คือ ขนาดความมากน้อยของกิจกรรมต่างๆ หลายอย่างที่แตกต่างกัน ที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายอย่างประกอบกัน

Buchanan (1974: 544) พบว่า ความหลากหลายของงานเป็นปัจจัยที่พัฒนาความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกต่อองค์การเพราะเป็นลักษณะงานที่ทำหาย ซึ่งจะเป็นเสมือนแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ (Self Image) ตอบสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2.3 ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) คือ ขนาดความมากน้อยของงาน ที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีเสรีภาพ มีอิสระ และสามารถใช้ดุลยพินิจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.4 ความสำคัญของงาน (Task significance) คือ ขนาดความมากน้อยของงานที่ทำที่จะมีอิทธิพลกระทบต่อชีวิตหรือการทำงานของคน การทำให้บุคคลมีความรู้สึกเลื่อมใสศรัทธาในงานและรู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติมีคุณค่าและมีความหมาย ทำให้เกิดความสุขพึงพอใจในการปฏิบัติงานและคงอยู่ในองค์การสูงขึ้น (Kramer, 1990)

2.5 ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) คือ ขนาดความมากน้อยที่ผู้ทำงานสามารถทำกิจกรรมเกี่ยวกับงานจนสำเร็จ เห็นผลงานออกมาชัดเจน ได้รับข้อมูลทางตรงและชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผลงานของตนเอง โดย Heckman & Oldham (1980) ระบุว่า ผลป้อนกลับของงานจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานของตนเอง การมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลสามารถรับรู้ถึงผลงานจริงที่ได้จากงานหรือกิจกรรมที่ได้ทำไปแล้ว (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2534: 288-292)

### 3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work experience)

เป็นเจตคติของกลุ่มต่อองค์การ ความคาดหวังที่ได้รับจากองค์การ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์การ องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับโอกาสการพัฒนาความก้าวหน้าจากการทำงาน โดย Buchanan II (1974: 542); ชีระ วีระธรรมสาริต (2532); มณี ถาวรทวิวงศ์ (2538) ศึกษาเจตคติของกลุ่มต่อองค์การ (Group attitude toward organization) พบว่าเจตคติของกลุ่มต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อ



องค์การ ส่วนความรู้สึกที่ตนได้รับการยอมรับจากองค์การเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน และรู้สึกว่างานมีคุณค่า และได้รับความมีคุณค่าในตนเอง (Sheldon,1971; Buchanan II ,1974: 545) รวมถึงความคาดหวังที่ได้รับจากองค์การ(Steers, 1977: 56)

#### 4. ความผูกพันต่องาน

สมาชิกที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การจะมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมขององค์การ เพราะเห็นว่างานจะสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายซึ่งเป็นเป้าหมายของตนเองด้วยเช่นกัน รวมถึงสมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงก็จะมีแนวโน้มขาดงานน้อย

#### 5. ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ (Intent to remain)

สมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ คือ สมาชิกที่ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การน้อย (Mowday et al., 1979 cited in Steers, 1984: 466; Mottaz, 1986; 1988a)

#### 6. การทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ

จากคำจำกัดความของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Mowday et al., 1979; Mottaz, 1986; 1988a)

จากปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า มีหลายปัจจัยที่อยู่ภายใต้แนวคิดของบรรยากาศจริยธรรมขององค์การและเจตคติต่องาน เช่น การสร้างบรรยากาศการทำงานขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ลักษณะของงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การให้รางวัลหรือผลตอบแทน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารการพยาบาลที่จะต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานขององค์การ มีเจตคติต่องานที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

### 2.5 การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การสร้างความยึดมั่นผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์การอาจเริ่มต้นอย่างไม่เป็นทางการก่อนแล้วจึงนำไปใช้อย่างเป็นทางการด้วยการกำหนดเป็นนโยบายและกระบวนการปฏิบัติขององค์การ มีหลักการประกอบด้วย 9 ประการดังนี้ (เสนาะ ตีเยวรี, 2535: 36-40)

#### 1. ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์การ กระตุ้นให้เกิดความ

รู้สึกว่ามีส่วนร่วมและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยใช้คำพูดในทางสร้างสรรค์แก่องค์การ

2. ผู้บริหารต้องให้เกียรติบุคลากร แสดงถึงให้เกียรติบุคลากรเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าไม่มีอะไรสำคัญมากกว่าความยึดมั่นผูกพันที่คนทุกคนมีต่อองค์การ

3. อย่าให้การทำงานอยู่ภายใต้การตอบแทนซึ่งกันและกันระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของบรรยากาศความร่วมมือกันเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่ใช่ผลประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน

4. หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวแต่กระทำในนามขององค์การ เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เห็นว่างานขององค์การมีความสำคัญ เป็นการยอมรับว่าองค์การและผู้บริหารเห็นความสำคัญของบุคลากรในองค์การด้วย

5. การประชุมเพื่อสร้างความยึดมั่นผูกพัน ต้องอธิบายแนวคิดและแสดงความรู้สึกที่มีต่อองค์การ ให้บุคลากรเห็นว่าองค์การต้องการความช่วยเหลือและความร่วมมือจากทุกคน

6. สร้างบุคลากรใหม่ให้มีความยึดมั่นผูกพัน ต้องแสดงให้เห็นว่ามีความยินดีที่ผู้มาใหม่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ และบุคลากรทุกคนเป็นความหวังขององค์การ

7. แสดงให้เห็นความยึดมั่นผูกพันขององค์การต่อบุคลากร เช่น เงินเดือน สภาพการทำงาน พฤติกรรมของผู้บริหาร นโยบาย การเลื่อนตำแหน่ง การวางแผนอาชีพ เป็นต้น

8. การมอบหนังสือเกียรติคุณ เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดีเด่นจนเกิดผลดีต่อองค์การ ต้องทำหนังสือแสดงความชื่นชมยินดี เพื่อให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจทั้งตนเองและครอบครัว

9. การให้ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร การสื่อสารที่เป็นกันเองสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดีกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และเป็นการสร้างบรรยากาศในทางบวกต่อองค์การ การให้ข้อมูลข่าวสารควรเป็นข่าวที่เป็นจริงและมีมาตรฐาน

ดังนั้นผู้บริหารที่สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานและสร้างความยึดมั่นผูกพันร่วมกันระหว่างบุคคลในหน่วยงานและในองค์การ จะทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม มีแนวทางและเป้าหมายร่วมกัน การใช้อำนาจบังคับบัญชาก็ไม่มี ความจำเป็นซึ่งบุคคลจะอุทิศให้กับงานด้วยความเต็มใจซึ่งเท่ากับเป็นการใช้อำนาจทางอ้อม

## 2.6 การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการแต่ละท่านมีความแตกต่างกันตามคำจำกัดความที่ให้ไว้ ดังกล่าวคือ

Buchanan II (1974: 533-546) ได้ศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการองค์การรัฐบาลและองค์การธุรกิจทั้งหมด 279 คน โดย

ศึกษาตัวแปรอิสระ 13 ตัวแปร โดยใช้สเกล 3 สเกล ในการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และ มีค่าความเที่ยงรวมของสเกลทั้งสามเท่ากับ .94 สเกลดังกล่าวคือ

1. สเกลวัดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Organizational identification scale) มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ค่าความเที่ยงเท่ากับ .86 ตัวอย่างคำถาม เช่น ฉันรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ และ ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรนี้คือปัญหาของฉัน

2. สเกลวัดการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement scale) มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ค่าความเที่ยงเท่ากับ .84 ตัวอย่างคำถาม เช่น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นกับตัวฉันเกี่ยวข้องกับการทำงาน และ ฉันมีชีวิตอยู่เพื่องาน

3. Organizational loyalty scale มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ ค่าความเที่ยงเท่ากับ .91 ตัวอย่างคำถาม เช่น ฉันมีความรู้สึกอบอุ่นที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ และฉันเต็มใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่เหลืออยู่กับองค์กรนี้

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เจตคติของกลุ่มต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณสามารถพึ่งพาองค์กรได้ บรรทัดฐานของความผูกพันต่อองค์กร ความท้าทายของงานในปีแรก และความคาดหวังต่อองค์กร

แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่สร้างขึ้นโดย Moway et al. (1979) มีชื่อว่า Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) ได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับ แบบวัดนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ซึ่งครอบคลุมถึงคำจำกัดความของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ประการคือ ความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ มีข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างมากเกินกว่าที่องค์กรคาดหวังไว้ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
2. ท่านมักพูดให้เพื่อนๆ ฟังเสมอว่าองค์กรของท่านดี และเหมาะสมจะทำงาน
3. ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อฝ่ายการพยาบาลน้อยมาก
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเกือบทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายเพื่อรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้
5. ท่านรู้สึกว่าค่านิยมของท่านและค่านิยมขององค์กรนั้นคล้ายคลึงกันมาก
6. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้
7. ท่านสามารถทำงานในองค์กรอื่นใดก็ได้ หากลักษณะของงานมีความคล้ายคลึงกับงานที่อยู่ในปัจจุบัน

8. องค์การนี้สร้างแรงบันดาลใจที่แท้จริงให้ท่านได้ดีที่สุดในวิถีการทำงาน
9. หากมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในสภาพการณ์ของการทำงาน

ในปัจจุบันก็อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากองค์การนี้

10. ท่านรู้สึกยินดีอย่างมากที่เลือกทำงานในองค์การนี้
11. ท่านคิดว่าคงไม่ได้รับอะไรมากนักในการทำงานกับองค์การนี้ต่อไป
12. มีบ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายด้านบุคลากรที่สำคัญๆ ขององค์การ
13. ท่านให้ความสนใจอย่างมากต่อความเป็นไปในอนาคตขององค์การ
14. ท่านคิดว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ท่านจะทำงานด้วย
15. การตัดสินใจทำงานในองค์การนี้เป็น การตัดสินใจที่ผิดพลาด

โดยข้อคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับของ Likert Scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยปานกลาง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ลักษณะข้อคำถามมีทั้งข้อความเชิงรับ และเชิงปฏิเสธอยู่ด้วยเพื่อลดความลำเอียงของการตอบ

Mowday et al. (1979) ได้นำแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (OCQ) ไปใช้กับบุคลากรในสาขาอาชีพต่างๆ จำนวน 2,563 คน ใน 9 องค์การที่มีลักษณะแตกต่างกัน และค่าความเที่ยงของแบบวัด (Internal consistency reliability) คือ .82 ถึง .93 โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เท่ากับ .90 และรายงานค่าความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ (Test-retest reliability) เท่ากับ .53 ถึง .75 ตรวจสอบความตรงของแบบวัดด้วยวิธีการหาความตรงเชิงร่วม (Convergent validity) โดยเปรียบเทียบกับเครื่องมือวัดเจตคติอื่นๆ คือ Sources of organizational attachment questionnaire พบว่า มีความตรงเชิงร่วมเท่ากับ .63 ถึง .74 มีค่ามัธยฐาน เท่ากับ .70 และตรวจสอบความตรงเชิงจำแนก (Discriminate validity) โดยการศึกษาความสัมพันธ์กับแบบวัดความพึงพอใจในงาน (Job Description Index : JDI) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกตั้งแต่ .01 ถึง .68 และตรวจสอบความตรงเชิงทำนาย (Predictive validity) โดยศึกษาความสัมพันธ์ร่วมกับตัวทำนายต่างๆ เช่น การลาออกจากงาน การขาดงาน อายุงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน การลาออกจากงาน และการขาดงานของพนักงาน

สำหรับข้อกระทงของแบบสอบถามตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991 cited in Greenberg & Baron, 1995; Luthans, 1998: 149-150) และ Meyer, Allen, & Smith (1993: 538-551) ซึ่งแบ่งการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้คือ

1. ข้อกระทงความต่อเนื่อง (Continuance commitment items)

- 1.1 ท่านอยู่ในงานของท่านเพราะว่าจำเป็นมากกว่าต้องการอยู่
- 1.2 การออกจากงานของท่านจะเป็นการเสียสละด้านส่วนตัวอย่างมาก
2. ข้อกระทงความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment items)
  - 2.1 ท่านรู้สึกที่ท่านเป็นเจ้าขององค์การนี้
  - 2.2 ท่านรู้สึกเหมือนท่านเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวในองค์การนี้
  - 2.3 ท่านรู้สึกยินดีที่จะใช้ชีวิตที่เหลืออยู่ทำงานสำหรับองค์การนี้
3. ข้อกระทงความผูกพันตามบรรทัดฐาน (Normative commitment items)
  - 3.1 ท่านไม่เต็มใจที่จะจากองค์การที่ครั้งหนึ่งท่านเคยทำงาน
  - 3.2 ท่านรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องอยู่ในงานของท่าน
  - 3.3 ท่านยังทำงานในหน่วยงานนี้ เพราะกลัวว่าคนจะมองท่านในแง่ไม่ดี

Mathieu & Farr (1991) ศึกษาความชัดเจนในการวัดความตรงเชิงจำแนก (Discriminate validity) ของตัวแปรที่วัดเจตคติ 3 ตัวแปร คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยใช้แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Porter et al. (1974) ฉบับย่อ 9 ข้อ (เฉพาะข้อที่มีความหมายเชิงรับ) ค่าความเที่ยงเท่ากับ .88 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถประจำทาง จำนวน 194 คน และวิศวกร จำนวน 311 คน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานขับรถประจำทาง คือ ความเครียดในบทบาทและในงาน ชอบเซตของงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์ ส่วนกลุ่มวิศวกร คือ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ของเซตของงาน และการประเมินผลงานโดยหัวหน้า ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีองค์ประกอบแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 3 อันดับแรก คือ ชอบเซตของงาน การประเมินผลงานโดยหัวหน้า และการประเมินผลงานด้วยตนเอง

นอกจากนี้ Ingersoll et al. (2000: 11-20) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในโรงพยาบาลที่อยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการใหม่ โดยใช้แบบวัด Commitment/Energy subscale of the Pasmore sociotechnical systems assessment survey (STSAS) ของ Pasmore (1988) มีข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ( $r = .42$ ) และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ( $r = .53$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (OCQ) ของ Mowday et al. (1979) ได้รับความนิยมนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลาย เช่น Angle & Perry (1981); Williams & Hazer (1986); Mottaz (1986; 1988a); Mathieu & Hamel (1989); Mathieu & Zajac (1990); Huselid & Day (1991); Tannenbaum et al., (1991) & Keller (1997) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ Mowday et al. (1979) มาเป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือในการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์

## 2.7 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาลเป็นองค์การหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีปรัชญาและเป้าหมาย คือ การสร้างงานบริการพยาบาลที่มีคุณภาพเพื่อให้เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ สมาชิกของกลุ่มงานการพยาบาลประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พยาบาลระดับต่างๆ บุคลากรพยาบาลเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งด้านศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาล ให้การดูแลต่อมนุษย์อย่างครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ การที่บุคลากรพยาบาลจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้นั้น พยาบาลจะต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาล เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาลเป็นการบ่งบอกถึงเจตคติของพยาบาลที่มีต่อองค์กรที่แสดงออกถึงการมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เกิดความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานและให้บริการพยาบาลอย่างเต็มศักยภาพ และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน ตลอดจนพยายามรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การพยาบาลได้

การเสริมสร้างให้บุคลากรพยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่พยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะทำให้มีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในงาน (Hall, Schneider, & Nygren, 1970; Marsh & Mannari, 1977; Knoop, 1995) เกิดความไว้วางใจกัน ลดความขัดแย้ง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์การ นอกจากนี้มีการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Aranya & Ferris, 1983; Mathieu & Zajac, 1990; วัลภา ฐานกาญจน์, 2540) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อวิชาชีพการพยาบาล เนื่องจากพยาบาลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวจะแสดงออกถึงความยึดมั่นผูกพันต่อการให้บริการแก่ประชาชน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542: 34) โดยการแสดงพฤติกรรมในลักษณะตั้งใจ เต็มใจ และยินดีเสียสละที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การ และเพื่อให้วิชาชีพพยาบาลเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Wilson & Laschinger (1994: 39-47) ศึกษาการให้อำนาจในสิ่งแวดล้อมการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ แผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการจำนวน 161 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้การเข้าถึงโอกาสในตำแหน่ง และโอกาสที่สัมพันธ์กับงาน ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
2. การให้อำนาจในงานของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ลักษณะโครงสร้างการให้อำนาจในองค์กร

McDermot, Laschinger, & Shamin (1996) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้อำนาจในการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันของต่อองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เป็นการศึกษาซ้ำของ Wilson & Laschinger (1994) แผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเมืองออตารีโอ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ จำนวน 112 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้การให้อำนาจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ( $r = .5238$  ที่  $p < 0.001$ )
2. ในองค์ประกอบย่อย พบว่า โอกาส (Opportunity) มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ( $r = 0.5068$  ที่  $p < 0.001$ )

จรัสศรี ไกรนที (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการจำนวน 778 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล และการสร้างบารมี

ลำราญ บุญรักษา (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 246 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน

1. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง

2. ผู้บริหารการพยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงกว่า  
พยาบาลประจำการ

3. อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระ  
ในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน และความพึงพอใจในงานทุกด้านของ  
พยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

วรรณดี ชูกาล (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง  
ของผู้อำนวยการ ความพึงพอใจในงานและปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ  
อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์พยาบาล  
จำนวน 382 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ย  
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับ  
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรัญญา วงศ์ประสิทธิ์ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูก  
พันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง  
เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความ  
เครียดในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึด  
มั่นผูกพันต่อองค์การ ( $r = .64$ )

3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สถานภาพสมรส และความเครียดในบทบาท  
สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 43.75

จุรีย์ อุสหาะ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอ  
ใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดกรมควบคุม  
โรคติดต่อกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค จำนวน  
245 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ

1. มีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจ  
ในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ



3. ความมั่นคงในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและค่าตอบแทน อายุ นโยบายการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 56.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชุติมา สุวรรณประทีป (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนัญญา ไชยวุฒิ (2544) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ภาควิชาสูติวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ ภาควิชาสูติวิทยา จำนวน 51 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นาฎยา อ่วมฝั่ง (2544) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพยาบาลในงานการพยาบาลอายุรกรรม โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรพยาบาลในงานการพยาบาลอายุรกรรม จำนวน 107 คน พบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศกลรัตน์ ต๊ะวิชัย (2544) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลำปาง กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ 184 คน พบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 3. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล

องค์การเป็นระบบสังคมที่เกิดจากการรวมตัวของบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากบุคคลมีชีวิตจิตใจ มีความคิด ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม องค์การ ตลอดจนแบบแผนในการดำรงชีวิตที่ต้องเกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงทำให้มีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Gilmartin, 1996: 16; Moorhead & Griffin, 1998: 35) อีกทั้งความสามารถของผู้บริหารในองค์การ คือ การทำให้บุคคลที่อยู่ในองค์การทุกคนร่วมมือร่วมใจกันดำเนินภารกิจขององค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด (สมชาย นิรัญกิตติ, 2542: 35-37; 1993: 9-10; Schermrhorn, 1999: 6-8)

#### 3.1 ความหมายของบรรยากาศจริยธรรมองค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศจริยธรรมองค์การ ถือว่าเป็นมิติหนึ่งของบรรยากาศการทำงานขององค์การ ซึ่งมีหลายประเภทด้วยกัน (Victor & Cullen, 1987: 78) นักวิชาการส่วนใหญ่จะศึกษากว้างขวางและเชื่อมโยงกัน โดยจะมุ่งศึกษาบรรยากาศจริยธรรมการทำงานในรูปแบบการรับรู้ของสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ในองค์การ การรับรู้จึงเปรียบเหมือนการกลั่นกรองปรากฏการณ์ต่างๆ จากภายนอกเข้ามาสู่สมาชิกในองค์การ พฤติกรรมหรือคุณลักษณะต่างๆ ของบุคลากรในองค์การที่สะท้อนออกมาจึงอาจไม่ใช่ความจริงทั้งหมด แต่เป็นลักษณะที่ถูกแต่งแต้มด้วยความเชื่อ ค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การ ความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อองค์การในลักษณะต่างๆ กัน (Schneider, 1975; Victor & Cullen, 1987: 78-79)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศจริยธรรมองค์การไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

Victor & Cullen, 1987: 78; 1988: 101) กล่าวว่า บรรยากาศจริยธรรมองค์การ หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมจากผู้บริหารแต่ละระดับขององค์การ และจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจพิจารณาพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารในองค์การว่ากระทำถูกหรือผิด

Cohen (1995a: 317) กล่าวว่า บรรยากาศจริยธรรมองค์การ หมายถึง การรับรู้ องค์ประกอบของศีลธรรม จริยธรรม และบรรทัดฐานขององค์การร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์การ ที่นำมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Schneider & Rentsch (1998: 34) กล่าวว่า บรรยากาศจริยธรรมองค์การ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่สมาชิกรับรู้จากนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน และระบบรางวัลจากองค์การ

Kelley & Dorsch (1991: 55) กล่าวว่า บรรยากาศจริยธรรมองค์การเป็นการ แสดงความรู้สึก หรือทัศนคติเกี่ยวกับมาตรฐานและผลลัพธ์ขององค์การ โดยมีความชัดเจน เหมาะสม ที่จะนำไปสู่ความมั่นคงขององค์การ

Wyld & Jones (1997: 466) กล่าวว่า บรรยากาศจริยธรรมองค์การ หมายถึง การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานขององค์การเฉพาะแต่ละบุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กัน และการใช้หลักจริยธรรมสำหรับตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และแก้ปัญหาจริยธรรมในองค์การ

อนึ่ง ฟาริดา อิบราฮิม (2541: 270-272) ได้กล่าวว่า หลักจริยธรรมพื้นฐานของ องค์การวิชาชีพการพยาบาล หมายถึง การรับรู้บทบาทหน้าที่ของทีมงานสุขภาพในความรับผิดชอบต่อ ตามภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ ต่อตนเอง ผู้ร่วมวิชาชีพ และสังคม พร้อมทั้งการธำรงรักษาและ พัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีหลักเกณฑ์เชิงคุณธรรมจริยธรรมการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิต การทำงานที่เหมาะสม และเสริมสร้างหลักประกันการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศจริยธรรมองค์การ หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การที่คำนึงถึงคุณลักษณะต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่ง บุคคลในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม คุณลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อ ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงานที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

### 3.2 แนวคิดทฤษฎีของบรรยากาศจริยธรรมองค์การ

Forehand & Gilmer (1964 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540: 298-299) อธิบาย ไว้ว่า องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ดังนี้ คือ

1. ขนาดขององค์การ (Size) องค์การขนาดใหญ่จะมีความมั่นคง การบริหารงาน เป็นแบบรูปนัย (Formal) จะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคลากรในองค์การ

2. โครงสร้างขององค์การ (Structure) จะมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่และมีโครงสร้างในการบริการที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบรรยากาศขององค์การ

3. ความซับซ้อนของระบบ (System complexity) หมายถึง จำนวนลักษณะที่ต้องเกี่ยวข้องกันในแต่ละแผนกต่าง ๆ ขององค์การ

4. แบบของผู้นำ (Leadership style) แบบของผู้นำมีหลากหลายและพฤติกรรมของผู้นำจะเป็นส่วนในการสร้างบรรยากาศ และมีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคลากรในด้านการผลิตและด้านความพึงพอใจในงาน

5. เป้าหมายขององค์การ (Goal direction) ในองค์การต่าง ๆ จะมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป้าหมายอาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดลักษณะบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดทฤษฎีของบรรยากาศจริยธรรมองค์การไว้ดังต่อไปนี้

Victor & Cullen (1987: 80-83) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีและรูปแบบวัดการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานขององค์การ มีองค์ประกอบด้วย 6 มิติ กล่าวคือ

1. มิติด้านวิชาชีพนิยม (Professionalism)
2. มิติด้านความเอื้ออาทรต่อบุคลากร (Caring)
3. มิติด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Rules)
4. มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์การ (Instrumental)
5. มิติด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)
6. มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล (Independence)

ต่อมา Victor & Cullen (1988) ได้พัฒนาแนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์การและรูปแบบวัดการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมการทำงานในองค์การ มีองค์ประกอบ 5 มิติ ดังนี้คือ

1. มิติด้านความเอื้ออาทรต่อบุคลากร (Caring)
2. มิติด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ (Law and Code)
3. มิติด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Rules)
4. มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์การ (Instrumental)
5. มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล (Independence)

Bass & Barnett & Brown (1999) ได้เสนอแนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์การ โดยมองว่าคุณลักษณะของจริยธรรมองค์การ เป็นหลักจริยธรรมของบุคคลที่สร้างขึ้นในองค์การ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

1. ระบบความสัมพันธ์ระหว่างกฎเกณฑ์ขององค์การ กับความคาดหวังจากการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ
2. การตัดสินใจเชิงจริยธรรมเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลในองค์การ

นอกจากนี้ Bass, et al. (1999) ได้อธิบายว่า การทำความเข้าใจจริยธรรมองค์การต้องทำความเข้าใจหลักจริยธรรมพื้นฐานของบุคคลด้วยเช่นกัน เนื่องจากการสร้างบรรยากาศจริยธรรมขององค์การจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมการตัดสินใจเชิงจริยธรรมของปัจเจกบุคคลในการบริหารจัดการองค์การ เพราะฉะนั้นการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์การของผู้ปฏิบัติงาน จะมีการรับรู้ผ่านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการรับรู้บรรยากาศการทำงานที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องจากคนเราพยายามจะปรับตัวเข้าสู่สภาพแวดล้อมโดยการเรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมผ่านการรับรู้บรรยากาศการทำงานในองค์การ โดยเฉพาะในระยะเริ่มต้นการเข้าสู่การเป็นสมาชิกขององค์การ (Victor & Cullen, 1987; 1988)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์การของ Victor & Cullen (1988) มาเป็นกรอบในการศึกษา และแนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 มิติ คือ ความเอื้ออาทรต่อบุคลากร (Caring) กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ (Law and Code) กฎระเบียบข้อบังคับ (Rules) การยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์การ (Instrumental) และหลักจริยธรรมส่วนบุคคล (Independence) ดังกล่าวคือ

### 1. ความเอื้ออาทรต่อบุคลากร (Caring)

ความรู้สึกที่ดีของบุคคลในการการแสดงถึงความรัก ความเอาใจใส่ต่อเพื่อนมนุษย์ที่อาศัยอยู่ในองค์การเดียวกัน โดยการสร้างเสริมสิ่งแวดล้อมขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกองค์การให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ (Victor & Cullen, 1988: 102-104; Sim & Keon, 1997) ในทำนองเดียวกันผู้ประกอบการพยาบาลและการผดุงครรภ์ทุกคนจำเป็นต้องรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพควบคู่กันไปด้วย โดยการยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมเป็นเกณฑ์ในการประพฤติและปฏิบัติตนทั้งด้านชีวิตส่วนตัวและในการประกอบวิชาชีพ ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพพฤติกรรมบริการด้านจริยธรรมของพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ความเอื้ออาทร มีเมตตาและกรุณาสูง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 270)

นักปรัชญา นักทฤษฎี และนักการศึกษาได้ให้ความหมายคำว่า ความเอื้ออาทร หรือ การดูแล (Caring) ดังนี้คือ

Mayeroff (1971 อ้างถึงใน รุจิพร พงษ์สวัสดิ์, 2537) ได้กล่าวว่า การดูแลเป็น กระบวนการของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนสนิทให้ความช่วยเหลือแก่กันด้วยความไว้วางใจกัน และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน การดูแลก่อให้เกิดการปรับหรือจัดค่านิยม และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์เสียใหม่ ช่วยให้คนดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่าหรือมีความหมายยิ่งขึ้น

Victor & Cullen (1988) ได้อธิบายความหมายว่า ความเอื้ออาทรต่อบุคลากร เป็นรูปแบบความรู้สึกร่วมในลักษณะและรูปแบบของการแสดงถึงความรู้สึกของเพื่อนมนุษย์ที่จะต้องสร้างเสริมสิ่งแวดล้อมเพื่อความรักที่เกิดขึ้นร่วมกัน ทั้งนี้การเกิดความเอื้ออาทรต่อบุคลากรจะต้องเป็นกระบวนการที่พัฒนาไปเป็นลำดับขั้น ซึ่งมีปัจจัยร่วมในกระบวนการหลายอย่างที่สำคัญคือ บุคคล สถานการณ์ บุคคลและสถานการณ์ ค่านิยม บรรทัดฐาน วัฒนธรรมองค์การ ลักษณะของงาน รวมถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายขององค์การ

Sim & Keon (1997) อธิบายไว้ว่า ความเอื้ออาทรต่อบุคลากรเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในองค์การเดียวกัน ซึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกทั้งความรู้สึกของความห่วงใย ความนับถือ หรือการยอมรับในความเป็นมนุษย์ของบุคคลอื่น

Rupple & Harrington (2000) กล่าวว่า ความเอื้ออาทรต่อบุคลากรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น และแสดงออกเป็นพฤติกรรม หรือการกระทำในลักษณะที่บุคคลมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ใส่ใจที่จะเกี่ยวข้องด้วยและผูกพันต่อผู้อื่นหรือการแสดงถึงความทุกข์และความสุขที่เกิดร่วมกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้มิติด้านความเอื้ออาทรต่อบุคลากร หมายถึง การที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การที่ให้ความสำคัญหรือความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยการได้รับการพิจารณาหรือยอมรับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล คำนึงถึงสิ่งที่เกิดผลดีและถูกต้องสำหรับการปฏิบัติงานมากที่สุด การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม

#### **องค์ประกอบของความเอื้ออาทรต่อบุคลากร**

องค์ประกอบที่สำคัญของการดูแลหรือความเอื้ออาทรต่อบุคลากร ประกอบด้วย 8 ประการ (Mayeroff, 1971 อ้างถึงใน รุจิพร พงษ์สวัสดิ์, 2537; สิวลี ศิริไล, 2537: 80) ดังนี้

1. การรู้จัก (Knowing) เป็นความรู้สึกและพฤติกรรมที่เกิดจากการมีความรู้ กล่าวคือ การรู้จักสิ่งของสิ่งหนึ่งหรือการรู้จักคน ๆ หนึ่ง ว่ามีจุดเด่นจุดด้อยอะไร มีความต้องการ เป้าหมายและความปรารถนาในระดับใด ถ้าหากผู้บริหารได้รู้จักผู้ปฏิบัติงานดีแล้ว การสร้างสัมพันธภาพความเชื่ออาทรก็จะเกิดขึ้นได้

2. ความเข้าใจความหลากหลายทางปัญญา (Alternating rhythms) คือความสามารถในการมองปัญหาหลาย ๆ แนว โดยเฉพาะในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน

3. ความอดทนอดกลั้น (Patience) การให้โอกาสได้คิดและตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นการคิดร่วมกัน วางแผนร่วมกันและทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย

4. ความจริงใจ (Honesty) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ออกมาให้ได้ ร่วมกับการแสดงออกถึงความเข้าใจต่อความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นโดยตรงไปตรงมา

5. ความถ่อมตน (Humility) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะป้องกันการเกิดความรู้สึกที่มากเกินไปของบุคคล

6. ความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพและเกี่ยวข้องกับความจริงใจและความอดทน ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจความเป็นบุคคลของผู้อื่น

7. ความหวัง (Hope) เป็นแรงปรารถนาของบุคคลที่ต้องการความหวังในสิ่งที่กระทำในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมาย

8. ความกล้า (Courage) เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่ขัดต่อคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพและค่านิยม บุคคลจะต้องเผชิญ จึงต้องสร้างความกล้าให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล

Watson (1979 cited in Victor & Cullen, 1988) ได้อธิบายองค์ประกอบของความเชื่ออาทรต่อบุคลากร มีดังนี้คือ

1. การสร้างระบบของคุณค่าแบบมนุษย์ที่ไม่เห็นแก่ตัว
2. การสร้างให้เกิดความเชื่อและความหวัง
3. การปลูกฝังความรู้สึกไวต่อตนเองและผู้อื่น
4. การพัฒนาการสร้างสัมพันธภาพของบุคคลแบบช่วยเหลือและไว้วางใจกัน
5. การส่งเสริม ยอมรับ และการแสดงความรู้สึกทั้งทางด้านบวกและลบ
6. การใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจที่เป็นระบบ
7. การส่งเสริมการเรียนการสอนระหว่างบุคคล
8. การแก้ไขให้ถูกต้องทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมวัฒนธรรม จิตวิญญาณ
9. การช่วยเหลือให้เพื่อความพึงพอใจกับการต้องการของมนุษย์
10. การยินยอมให้เกิดปรากฏการณ์ตรงแห่งพลังในการดำรงอยู่

นอกจากนี้ Roach (1978) อธิบายความเอื้ออาทรต่อบุคลากรประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1. ความรักและความสงสาร (Compassion)
2. การมีความรู้และการตัดสินใจที่ดี (Competence)
3. ความไว้วางใจ ความมั่นคงในสัมพันธภาพ (Confidence)
4. ความระมัดระวังต่อจริยธรรมและให้คุณค่าต่อตนเองและผู้อื่น (Conscience)
5. ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment)

ในการทำงานเดียวกันถ้าผู้บริหารการพยาบาลขาดทักษะทางการบริหารก็จะไม่สามารถจัดระบบงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นการทำงานที่ท้าทายกำลังใจ และเอื้ออำนวยการทำงานที่คล่องตัวแบบนักวิชาการหรือนักแก้ปัญหาได้ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 305)

## 2. มิติด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ (Law and Code)

การปฏิบัติการบริการระดับวิชาชีพ นอกจากต้องใช้องค์ความรู้ทางวิชาชีพและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้แล้วจำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐานการบริการตามขอบเขตวิชาชีพอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย ทุกคนยอมรับ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตามบรรทัดฐานเดียวกัน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ (Law and Code) ไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมดังต่อไปนี้

Victor & Cullen, 1987; 1988 กล่าวไว้ว่า กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคน ต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วยความถูกต้อง มีความยุติธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ มาตรฐานวิชาชีพด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงานโดยไม่ขัดต่อกฎเกณฑ์ บรรทัดฐาน ของสังคมโดยส่วนรวม

สิวลี ศรีไล (2537) กล่าวว่า จรรยา (etiquette) หมายถึง ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ เช่น จรรยาแพทย์ จรรยาพยาบาล จรรยาครู ฯลฯ

ฟาริดา อิบราฮิม (2541) อธิบายว่า จรรยาบรรณ (code of ethics) หมายถึง การประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกทำให้ได้รับความเชื่อถือจากสังคม อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ เช่น จรรยาบรรณของพยาบาลก็คือประมวลความประพฤติที่วงการพยาบาลกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เป็นพยาบาลยึดถือปฏิบัติ



ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับรู้มิติด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ (Law and Code) หมายถึง การที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติใดๆ ขององค์การที่ให้ความสำคัญต่อบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคนกับความคาดหวังบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานของการดำเนินงานขององค์การด้วยความถูกต้อง มีความยุติธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพ มาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานและจริยธรรมองค์การด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ โดยไม่ขัดต่อกฎเกณฑ์ บรรทัดฐานของสังคมโดยรวม

อนึ่ง ฟาริดา อิบราฮิม (2541: 292-295) และคณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล (2545: 72-75) ได้กล่าวว่า การพยาบาลเป็นการปฏิบัติโดยตรงต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม นับได้ว่าเป็นบริการในระดับสถาบันของสังคม ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีหลักจริยธรรมและหลักของกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นแนวทางในการประพฤติและปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของสังคมโดยรวม

จรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับพยาบาล เป็นการประมวลหลักความประพฤติให้บุคคลในวิชาชีพยึดถือปฏิบัติ โดยสมาคมพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกา (The America Nurses Associations: A.N.A. อ้างถึงใน ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 292-295) ได้กำหนดสาระสำคัญของจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลไว้ ดังนี้

1. พยาบาลพึงให้บริการพยาบาลด้านความเคารพในศักดิ์ศรี ความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยไม่จำกัดในเรื่องสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ หรือสภาพปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย
2. พยาบาลพึงเคารพสิทธิส่วนตัวของผู้ป่วยโดยรักษาข้อมูลผู้ป่วยไว้เป็นความลับ
3. พยาบาลพึงให้การปกป้องคุ้มครองแก่ผู้ป่วยในการให้บริการสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ที่อาจเกิดจากความไม่รู้ ชาติศีลธรรมจริยธรรมหรือการกระทำที่ผิดกฎหมาย
4. พยาบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการตัดสินใจและให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยแต่ละราย
5. พยาบาลพึงดำรงไว้ซึ่งสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล
6. พยาบาลพึงตัดสินใจด้วยความรอบคอบถี่ถ้วน ให้ข้อมูลสมรรถนะและคุณสมบัติอื่น ๆ เป็นหลักในการขอคำปรึกษาหารือ ยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงการมอบหมายกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้อื่นปฏิบัติ
7. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนในกิจกรรมการพัฒนาความรู้เชิงวิชาชีพ
8. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมและสนับสนุน พัฒนาวิชาชีพ และส่งเสริมมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล
9. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมในการที่จะกำหนดและดำรงไว้ซึ่งสถานะภาพของการทำงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง

10. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมในการปกป้อง คุ้มครอง สังคม จากการเสนอข้อมูลที่ผิด และดำรงไว้ซึ่งความสามัคคีในวิชาชีพ

11. พยาบาลพึงร่วมมือและเป็นเครือข่ายกับสมาชิกด้านสุขภาพอนามัยและบุคคลอื่น ๆ ในสังคมเพื่อส่งเสริมชุมชนและสนองตอบความต้องการด้านสุขภาพอนามัยของสังคม

สำหรับสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ได้กำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 ให้พยาบาลได้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบโดยกำหนดเป็นความรับผิดชอบต่อประชาชน ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ต่อผู้ร่วมวิชาชีพ และต่อตนเอง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 294-295; คณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล, 2545: 72-75) ดังนี้คือ

#### จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อประชาชน

1. ประกอบวิชาชีพด้วยมีสติ ตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
2. ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน ของบุคคล
3. ละเว้นการปฏิบัติที่มีอคติ และการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน
4. พึงเก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไว้เป็นความลับ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้นั้นหรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
5. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการวินิจฉัย และการแก้ไขปัญหาสุขภาพอนามัยอย่างเหมาะสมแก่สภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน
6. พึงป้องกันภัยอันตรายอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

#### จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อสังคมและประเทศชาติ

1. พึงประกอบวิชาชีพให้สอดคล้องกับนโยบายอันยังประโยชน์แก่สาธารณชน
2. พึงรับผิดชอบต่อร่วมกับประชาชนในการริเริ่ม สนับสนุนกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสันติสุข และยกระดับคุณภาพชีวิต

3. พึงอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ

4. พึงประกอบวิชาชีพ มุ่งส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ศาสนา สถาบันกษัตริย์

#### จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อวิชาชีพ

1. พึงตระหนักปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบตามหลักการวิชาชีพการพยาบาล
2. พัฒนาความรู้และวิธีปฏิบัติให้ได้มาตรฐานแห่งวิชาชีพ
3. พึงศรัทธาสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมแห่งวิชาชีพ
4. พึงสร้างและดำรงไว้ซึ่งสิทธิอันชอบธรรม ในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล
5. พึงเผยแพร่ชื่อเสียงและคุณค่าแห่งวิชาชีพให้เป็นที่ปรากฏแก่สังคม

### จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพอื่น

1. ให้เกียรติ เคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมวิชาชีพและผู้อื่น
2. เห็นคุณค่าและยกย่องผู้มีความรู้ ความสามารถในศาสตร์สาขาต่าง ๆ
3. พึงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพ
4. ยอมรับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และชักนำไปประพฤติในสิ่งที่ถูกที่ควร
5. พึงอำนวยความสะดวก และร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติอันชอบธรรม
6. ละเว้นส่งเสริมหรือปกป้องผู้ประพฤติผิดเพื่อประโยชน์แห่งตนหรือผู้กระทำการ

### จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อตนเอง

1. ประพฤติตนและประกอบกิจแห่งวิชาชีพ โดยถูกต้องตามกฎหมาย
2. ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
3. ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการปฏิบัติวิชาชีพและส่วนตัว
4. ใฝ่รู้พัฒนาความคิดให้กว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง
5. ประกอบกิจแห่งวิชาชีพด้วยความเต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถ
6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีสติ รอบรู้ เชื่อมั่นและมีวิจารณญาณอันรอบครอบ

จะเห็นได้ว่า จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลได้นำหลักแนวคิดทางจริยศาสตร์ มาผสมผสานให้ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนั้นยังเป็นการชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับของสังคมในด้านหน้าที่รับผิดชอบและความไว้วางใจในการพยาบาล อีกทั้งให้แนวทางในการนำไปสู่การปฏิบัติโดยยึดหลักการตามจรรยาบรรณวิชาชีพ จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในหน้าที่รับผิดชอบทางจริยธรรมกับคุณภาพการพยาบาล (Taylor, Lillis, & LeMone, 1997)

### 3. มิติด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Rules)

นโยบายกฎระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะถูกกำหนดขึ้นด้วยบุคคลที่ทำหน้าที่บริหารจัดการภายในและภายนอกองค์การ เพื่อควบคุมความประพฤติของบุคคล และบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การต้องยึดถือปฏิบัติอย่างถูกต้องตามหลักของคุณธรรมจริยธรรม (Victor & Cullen, 1987; 1988; )

ในส่วนของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายวิชาชีพ หรือพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เพราะเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบวิชาชีพ ในการควบคุมความประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพ ส่งเสริมความสามัคคี ผดุงความเป็นธรรม และเป็นตัวแทนของผู้ประกอบวิชาชีพ (ดาราทพร คงจา, 2541)

พระราชบัญญัติฉบับแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 (สภาการพยาบาล, 2540) ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

การพยาบาล หมายความว่า การกระทำต่อมนุษย์เกี่ยวกับการดูแลและการช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค ทั้งนี้โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาล (มาตรา 4 วรรคสอง)

การผดุงครรภ์ หมายความว่า การกระทำเกี่ยวกับการดูแล และการช่วยเหลือหญิงมีครรภ์ หญิงหลังคลอด และป้องกันความผิดปกติในระยะตั้งครรภ์ ระยะคลอด และระยะหลังคลอด รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค ทั้งนี้โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการผดุงครรภ์ (มาตรา 4 วรรค สาม)

การประกอบวิชาชีพการพยาบาล หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยกระทำต่อไปนี้

1. การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย

2. การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การลุกลามของโรคและการฟื้นฟูสภาพการกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้น และการให้ภูมิคุ้มกันโรคช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค

ทั้งนี้ โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาลในการประเมินสภาพ การวินิจฉัยปัญหา การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล (มาตรา 4 วรรคสี่)

ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับรู้มิติด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Rules) หมายถึง หมายถึง การที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติขององค์การที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามนโยบายกฎระเบียบข้อบังคับ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานและขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

#### 4. มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์การ(Instrumental)

โดยทั่วไปบุคลากรและเจ้าของกิจการ คือกลุ่มคนที่เป็นผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานและการเจริญเติบโตขององค์การ เนื่องจากบุคลากรถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายที่องค์การจะต้องให้ดูแลเพื่อคงไว้ซึ่งการเจริญเติบโตขององค์การ บุคลากรมีสิทธิ์ได้รับผลประโยชน์ (สมยศ นาวิกการ, 2540; Luthans, 1998) ดังนี้

1. ผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ
2. ผลประโยชน์ทางด้านจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยกย่องให้เกียรติ การได้รับความพึงพอใจ

3. ผลประโยชน์ทางการปกครอง ได้แก่ สิทธิตามกฎหมาย เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรม ความมั่นคงของรายได้ เป็นต้น

Victor & Cullen (1987; 1988) กล่าวว่า บุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว และการให้ความสำคัญกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ พบว่า บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด การบริหารงานในปัจจุบันจึงให้ความสนใจต่อการสร้างความร่วมมือและความพึงพอใจในงานของบุคลากร ผู้บริหารจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจากเดิมที่ใช้วิธีการควบคุมแต่เพียงอย่างเดียวเป็นการผสมผสานระหว่างการควบคุมและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เทคนิคการบริหารแนวใหม่ที่สำคัญคือ วิธีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Mowday, et al., 1979; Knoop, 1995; สมยศ นาวิการ, 2540) องค์การส่วนใหญ่จะนำระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมาใช้เพื่อให้เกิดการตกลงร่วมกันในการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ในองค์การ โดยมีการปรับโครงสร้างองค์การ สร้างระบบเครือข่ายการให้คำปรึกษาทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ดังนั้นการยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์การ จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์การที่ผู้บริหารและบุคลากรจะต้องร่วมมือกัน โดยการให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาขององค์การ

Ruppel & Harrington (2000) กล่าวว่า การมีตัวแทนของบุคลากรเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหาร รวมถึงการจัดโครงสร้างองค์การที่แบนราบ (Flat organization structure) ซึ่งจะทำให้บุคลากรระดับล่างสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้ง่ายขึ้น ยิ่งสังคมมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นเท่าใด องค์การก็ต้องยิ่งให้ความสนใจเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้ง่ายขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์การ (Instrumental) หมายถึง การที่บุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติใดๆ ขององค์การที่ให้ความสำคัญต่อบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานโดยการแสดงออกถึงการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนางานและการบริหารจัดการ ให้โอกาสแสดงความคิดเห็น สร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ รักษาผลประโยชน์และควบคุมการใช้จ่ายต่างๆ ในองค์การ

## 5. มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล (Independence)

หลักจริยธรรมส่วนบุคคลนั้น เป็นการประพฤติที่ดั่งงามเพื่อประโยชน์สุขแก่ตนเอง และสังคมโดยรวม รวมถึงการรู้จักพิจารณาไตร่ตรองว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจเลือกในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (Victor & Cullen, 1987; 1988)

การพยาบาลเป็นศาสตร์สาขาสุขภาพที่เน้นเรื่องจริยธรรมค่อนข้างสูง ทั้งนี้เพราะ การบริการพยาบาลต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอย่างใกล้ชิด จึงต้องยึดหลักความประพฤติอัน กอปรด้วยคุณธรรมและจริยธรรมของพยาบาลเป็นสำคัญ ส่งเสริมจริยธรรมให้ปรากฏด้วยการ สำนวจความเชื่อด้านจริยธรรมด้วยสติปัญญา เหตุผล และใช้มโนธรรมเป็นพื้นฐานเพื่อสร้างความรู้ สึกที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาลที่จะนำไปสู่ความเอื้ออาทร มีเมตตากรุณา (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541)

สิ่งที่สำคัญก็คือ ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจะต้องมีจริยธรรมเพื่อการประกอบ อาชีพและมีธรรมะพื้นฐานเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน (สิวลี ศิริไล, 2537; ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 317-318) ดังนี้คือ

### 1. พยาบาลต้องใช้ อิทธิบาท 4 เพื่อเพิ่มความสดชื่นแก่ชีวิตไม่รู้ลี้กเหี่ยวเฉา

ฉันทะ คือ จะช่วยให้พยาบาลพอใจในงานรู้ความหมายของงาน

วิริยะ คือ เพิ่มความเข้มแข็ง ใจสู้ กล้าเผชิญความยากลำบาก

จิตตะ คือ ใจมุ่งจดจ่อต่องาน ใส่ใจหาความรู้ความเข้าใจ

วิมังสา คือ คิดพิจารณา ทบทวน ตรวจสอบ ทดลองและค้นคว้า

เพื่อพัฒนางานให้ก้าวหน้า เห็นผลได้เร็ว โปรงเบาใจ สบายใจ และทำใจให้สงบมั่นคง

### 2. พยาบาลต้องสะสมทรัพย์ทางใจด้วย พรหมวิหาร 4

เมตตา คือ เพื่อไม่ตรีจิตมิตรภาพ

กรุณา คือ ให้ความช่วยเหลือเมื่อเดือดร้อน

มุทิตา คือ ส่งเสริมยินดีเมื่อผู้อื่นสามารถสำเร็จ

อุเบกขา คือ วางใจเป็นกลางและเป็นธรรมในสิ่งที่ถูกต้อง

### 3. พยาบาลต้องดำรงชีวิตให้เกิดประโยชน์สุขในทุกๆ ด้าน ในด้านรูปธรรม

3.1 มีสุขภาพดี มีทรัพย์สินเงินทอง มีอาชีพการงานเป็นหลักฐาน มี ครอบครัวเมื่อมีโอกาสและถึงเวลาในด้านนามธรรม

3.2 มีคุณงามความดี มั่นใจในคุณค่าชีวิต ทำประโยชน์ช่วยเหลือ เกื้อกูล ศรัทธาในสิ่งดีงาม มีหลักทางใจ มีปัญญา ไตร่ตรองตัดสินใจให้ถูกต้อง

3.3 มีการตัดสินใจเชิงจริยธรรมโดยใช้กรอบแนวคิดการตัดสินใจ ความ เชื่อ ค่านิยมส่วนตัว และมาตรฐานพฤติกรรมเชิงจริยธรรม

4. พยาบาลต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน โดยอาศัยคุณธรรมที่พัฒนาขึ้น ในจิตใจและแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่บอกถึงความรับผิดชอบการให้บริการที่เหมาะสม

ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับรู้มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล (Independence) หมายถึง การที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติใดๆ ขององค์การ ที่ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพด้านจริยธรรมของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนทั่วไปอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรมทั่วไปศีลธรรมและคุณธรรมจริยธรรมตามความเชื่อส่วนบุคคล

นอกจากนี้ Victor & Cullen (1987: 80-83; 1988: 104-108) ได้เสนอแนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์การตามลักษณะการแบ่งรูปแบบบรรยากาศจริยธรรมในองค์การ (Types of ethical climates) โดยถือเกณฑ์การวัดจริยธรรมในการตัดสินใจของสมาชิกองค์การ มาสร้างตารางไขว้กับตำแหน่งวิเคราะห์กับกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การตัดสินใจทางจริยธรรมในพฤติกรรมการทำงานขององค์การ ประกอบด้วย 2 มิติ ดังกล่าวคือ

**มิติที่ 1** เกณฑ์การวัดจริยธรรมสำหรับการตัดสินใจ (การให้เหตุผล)

นักปรัชญาทางศีลธรรมจริยธรรม ได้จัดแบ่งทฤษฎีศีลธรรม ออกเป็น 3 ระดับ โดยยึดความแตกต่างของระดับการให้เหตุผลทางจริยธรรม (Moral reasoning) มีดังต่อไปนี้

1. ระดับความเห็นแก่ผลประโยชน์ของตนสูงสุด (Egoism)
2. ระดับความเห็นแก่ผลประโยชน์ของกลุ่ม (Benevolence)
3. ระดับกฎเกณฑ์ (Principle)

จากแนวคิดดังกล่าว รูปแบบบรรยากาศจริยธรรมขององค์การที่ปรากฏขึ้นจึงแตกต่างกันไปทั้งใน 3 ระดับ เริ่มจากแนวความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจความถูกต้องของบุคคลที่จำกัดอยู่ในขอบเขตสิ่งที่เป็นรูปธรรมเท่านั้น มาถึงการตัดสินใจความถูกต้องของการกระทำของบุคคลต่างๆ ตามกฎเกณฑ์ของสังคมไปจนถึงขั้นการตัดสินใจความถูกต้องเหมาะสมของกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคมในหลักการที่ตนคิด และการไตร่ตรองด้วยตนเองว่าถูกต้อง

ตัวอย่างเช่น ในองค์การที่มีบรรยากาศจริยธรรมการทำงานแบบมุ่งเน้นผลประโยชน์ของตนสูงสุด (Egoism) การตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำอะไรจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก

ในองค์การที่มีบรรยากาศจริยธรรมการทำงานแบบเห็นแก่ผลประโยชน์ของกลุ่ม (Benevolence) และผลประโยชน์ทุกข์สุขความเป็นอยู่ของบุคลากรในองค์การเป็นเหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงในการที่จะกระทำหรือไม่แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาที่ไม่สอดคล้องกับรูปแบบบรรยากาศจริยธรรมขององค์การ

ในองค์การที่มีบรรยากาศจริยธรรมการทำงานแบบค่านิ่งกฎเกณฑ์ (Principle) ผู้บริหารต้องค้ำประกันว่าพฤติกรรมนั้นๆ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนต่างๆ หรือไม่ หากจะ ต้องตัดสินใจกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป

### มิติที่ 2 ตำแหน่งการวิเคราะห์ (The locus of analysis)

เป็นการใช้แนวความคิดทางสังคมวิทยาเรื่องบทบาท และกลุ่มอ้างอิง (Referent group) ซึ่งจะเป็นตัวชี้การให้เหตุผลทางจริยธรรมที่แตกต่างกันไปสำหรับการตัดสินใจในองค์การ ในที่นี้กลุ่มอ้างอิงมีอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล (Individual) ระดับภายในองค์การ (Local) และ ระดับภายนอกองค์การ (Cosmopolitan) ดังรายละเอียดที่แสดงในแผนภูมิที่ 1

	ตำแหน่งการวิเคราะห์			
	ผลประโยชน์ ของตนสูงสุด	ระดับภายใน* องค์การ	ระดับบุคคล*	ระดับภายนอก* องค์การ
เกณฑ์การวัด หลักจริยธรรม*	ผลประโยชน์ ส่วนตน	ผลกำไรของ ส่วนตน	ผลกำไรของ องค์การ	ประสิทธิภาพ
	ผลประโยชน์ ของกลุ่ม	กลุ่มเพื่อน	ทีมงานและบุคลากร ขององค์การ	ความรับผิดชอบ ต่อสังคม
	กฎเกณฑ์	ศีลธรรม ของบุคคล	กฎระเบียบข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติ ขององค์การ	ระบบกฎหมาย และจรรยาบรรณ วิชาชีพ

\* เกณฑ์การตัดสินใจ

### แผนภูมิที่ 1 รูปแบบบรรยากาศจริยธรรมองค์การ (Theoretical ethical climate types) ของ Victor & Cullen (1988: 104)

Merton et al. (1967 cited in Victor & Cullen, 1988: 106) ได้ทำการศึกษามหาวิทยาลัยในของระบบสังคม ซึ่งชี้ให้เห็นถึงประเภทของกลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ นั้น ทำให้เกิดทัศนคติ พฤติกรรม และบทบาทที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลหรือระดับบุคคล และได้แยกแยะระหว่างบทบาท ภายในองค์การ (Local) และภายนอกองค์การ (Cosmopolitan) โดยบทบาทภายในองค์การ (Local) นั้น กลุ่มอ้างอิงที่สำคัญคือ ระบบสังคมของบุคคล ชี้ให้เห็นการคาดหวังถึงสิ่งที่อยู่ใน



ระบบสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนบทบาทภายนอกองค์กร (Cosmopolitan) กลุ่มอ้างอิงที่สำคัญอยู่ที่ระบบสังคมภายนอกที่แวดล้อมระบบสังคมของบุคคลที่อาศัยอยู่ ซึ่งมีความหมายในลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวม นั่นเอง

ส่วนในเกณฑ์การคำนึงถึงกฎเกณฑ์ (Principle) คือ การวิเคราะห์ตำแหน่งระดับบุคคล (Individual) จะให้ความหมายว่า คือ กฎเกณฑ์ที่บุคคลในองค์กรยอมรับและปฏิบัติตาม โดยการพิจารณาเลือกกฎเกณฑ์นั้นโดยอาศัยจริยธรรมส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ตำแหน่งระดับภายในองค์กร (Local) คือ ลักษณะของกฎระเบียบข้อบังคับ และกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร

การวิเคราะห์ตำแหน่งภายนอกองค์กร (Cosmopolitan) คือ ลักษณะของกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมาจากระบบกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กรนั้นๆ

Victor & Cullen (1987: 80-83, 1988: 109-133) ได้เสนอรูปแบบวัดการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานขององค์กร (Ethical Climate Questionnaire : ECQ) โดยกล่าวว่าการศึกษাজริยธรรมขององค์กรเป็นการศึกษাজริยธรรมของบุคคลที่พัฒนามาจากลักษณะบุคลิกภาพและศีลธรรมของบุคคล จริยธรรมของพนักงานในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร ซึ่งทำให้เกิดหลักการที่ว่า จริยธรรมของบุคคลสร้างบรรยากาศจริยธรรมในองค์กร นั่นคือ การที่บุคคลรับรู้ว่าจะอะไรเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้อง และหลักการทางจริยธรรมอะไรที่ควรยึดถือ ทั้งสองสิ่งนี้จะป็นปัจจัยที่กำหนดจริยธรรมในการทำงานขององค์กรนั่นเองและแบบวัดนี้มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ ที่ได้รับความสนใจนำมาวัดการรับรู้ของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรอย่างกว้างขวาง และพบว่าได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดที่น่าเชื่อถือคือ มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.65 ถึง 0.82 (Sim & Keon, 1997; Barnett & Vaicys, 2000; Ruppel & Harrington, 2000)

อย่างไรก็ตาม Victor & Cullen (1988: 108) ได้กล่าวอีกว่า พื้นฐานองค์กรในการสร้างบรรยากาศจริยธรรมการทำงาน นั่นคือ ลักษณะของบรรยากาศองค์กรซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่สมาชิกองค์กรสามารถรับรู้ได้ โดยมีปัจจัยหลักๆ จำแนกได้ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยร่วมระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ
2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ เป็นลักษณะขององค์กรและองค์ประกอบขององค์กร เช่น กลุ่มผู้บริหารองค์กร กลุ่มทำงาน หรือกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
3. ปัจจัยร่วมระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ คือ ลักษณะของบุคคลบนพื้นฐานปัจจัยขององค์กร เช่น ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมาจะเป็นสิ่งนำไปสู่การส่งเสริม สนับสนุนและการจูง

ใจให้เกิดความผูกพันในงานและนำไปถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Victor & Cullen, 1987: 79-83, 1988: 104-108)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า แนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์กรของ Victor & Cullen (1988) เป็นแนวคิดที่เอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งก็คือความเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดบรรยากาศจริยธรรมองค์กรของ Victor & Cullen (1988) มาใช้เป็นกรอบการศึกษาในครั้งนี้ และผู้วิจัยนำแบบวัดการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานขององค์กร (Ethical Climate Questionnaire : ECQ) ของ Victor & Cullen (1988) มาเป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือในการประเมินการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์

### 3.3 ความสำคัญของบรรยากาศจริยธรรมองค์กร

ในการบริหารและพัฒนาองค์กรด้านบริการสาธารณสุขนั้น ผู้บริหารทุกระดับ ต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรที่อาศัยอยู่ในองค์กรเป็นอย่างมาก (Mottaz, 1988b; Luthans, 1998) ซึ่งต้องสอดคล้องกับกระบวนการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้้องค์กรอยู่รอด ด้วยหลักการบริหารแบบการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน นั่นก็คือ การสร้างบรรยากาศการทำงานในองค์กร (Victor & Cullen, 1987; 1988) และการเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพของบุคลากรในองค์กรทุกลักษณะ ตลอดจนเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาสังคมที่เน้นการพัฒนามนุษย์โดยรวมและในแต่ละด้านด้วยเช่นกัน (จินตนา ยูนิพันธ์, 2542: 47)

อนึ่งผู้บริหารการพยาบาลต้องให้ความสำคัญกับการใช้ทักษะการบริหารจัดการองค์กรที่เหมาะสม นั่นก็คือ การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดขึ้นบุคลากรพยาบาลทุกระดับ ซึ่งองค์กรจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะความพึงพอใจในงาน มีความยึดมั่นผูกพันต่องานและจะนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการนั่นเอง (Robbins, 2000: 506-507) สำหรับองค์กรพยาบาลให้ความสำคัญกับพฤติกรรมบริการพยาบาลและบริการด้านสุขภาพของบุคลากรพยาบาลที่ต้องคำนึงถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งมีความสำคัญมากสำหรับวิชาชีพพยาบาลและเป็นพื้นฐานของการทำงานเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถนำไปสู่คุณภาพการบริการได้ (สิวลี ศิริวิไล, 2537: 82)

อีกทั้งจิตสำนึกในเรื่องจริยธรรมในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการปลูกฝังและตระหนักได้ตลอดเวลา ซึ่งสิ่งนี้เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญมากสำหรับผู้บริหารการพยาบาล จะต้องเร่งเสริมสร้างความตระหนักให้บุคลากรพยาบาลเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหาด้านจริยธรรมซึ่งอาจเกิดได้จากตัวบุคคลและองค์การ และสืบเนื่องมาจากพยาบาลเป็นผู้ประกอบวิชาชีพหนึ่งซึ่งได้รับความคาดหวังจากสังคมว่าจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมประจำใจมีความเมตตา เอาใจใส่ เอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์ และมีความรู้ความชำนาญในสาขาการพยาบาล

ดังนั้น ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องสร้างเสริมบรรยากาศการทำงานในองค์การให้เอื้ออำนวยต่อการเป็นองค์การวิชาชีพที่มีหลักคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพสำหรับบุคลากรพยาบาลทุกคน เพื่อเป็นการสร้างคุณลักษณะในวิชาชีพของตนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### 3.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศจริยธรรมองค์การ

องค์การที่ขาดความพร้อมในการเตรียมบุคลากรให้มีศักยภาพการทำงานตามความรับผิดชอบของวิชาชีพ ก็จะทำให้เกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานในองค์การเกิดขึ้นเสมอ (Sim & Keon, 1997) ไม่ว่าจะเป็นพยาบาลในระดับปฏิบัติการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยโดยตรง หรือระดับบริหารที่มีหน้าที่บริหารจัดการองค์การ การจัดวางระบบงาน บำรุงขวัญ กำลังใจ และการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลอย่างคล่องตัว ทั้งนี้ปัญหาต่างๆ เกิดจากปัจจัยที่มีผลต่อระบบการบริหารจัดการในองค์การนั้นๆ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 301-311)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศจริยธรรมองค์การที่ผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญอย่างมาก (คณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล, 2545: 48-50) ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านผู้บริหารองค์การ

ผู้บริหารองค์การไม่เป็นแบบตัวอย่างที่ดีในด้านจริยธรรมทั้งการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชาขาดความโปร่งใสและไม่มีคุณธรรม นโยบายโครงสร้างกระบวนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่ที่ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนและพัฒนางาน อีกทั้งการประสานงานและการสื่อสารไม่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การและองค์การภายนอกไม่เข้าใจขอบเขต และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละสาขาวิชาชีพ

#### 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการองค์การในการจัดสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การปลูกฝัง พัฒนาและส่งเสริมจริยธรรมวิชาชีพ รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน และขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล

### 3. ปัจจัยด้านองค์การวิชาชีพ

จากสภาพการทำงานที่หนัก ขาดระบบที่เป็นธรรม การจัดสรรบุคลากรไม่เหมาะสมกับงาน มีการกำหนดกรอบและแนวทางปฏิบัติของวิชาชีพพยาบาลที่ไม่ชัดเจน ขาดความก้าวหน้าและได้รับผลตอบแทนที่พึงได้รับตามสมควรแก่หน้าที่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานท้อแท้ เบื่อหน่ายและปฏิบัติงานในลักษณะขาดขวัญกำลังใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน

จากปัจจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การให้ทันสมัยตรงความรู้ความสามารถและคุณค่าทางสังคมของบุคลากรพยาบาล (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541)

### 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศจริยธรรมองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขาดความสมดุลกับการพัฒนาทางด้านคุณธรรมจริยธรรมก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคน ผลของความเจริญทางด้านวัตถุที่ขาดการพัฒนาทางจิตใจ ซึ่งโดยธรรมชาติของวิชาชีพพยาบาลต้องทำงานกับมนุษย์ ดังนั้นจริยธรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2537:110) อธิบายไว้ว่า ในสังคมปัจจุบันนิยมวัตถุมากกว่าคุณงามความดี การสอนหรือการฝึกอบรมให้บุคลากรพยาบาลมีจริยธรรมยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สังคมยอมรับความรู้ทางการมากกว่าคุณธรรมจริยธรรม รวมถึงมีการสับสนทางความคิดและวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันคนในสังคมส่วนใหญ่ ทุกฐานะและทุกอาชีพยังคงเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ขาดความรักความเมตตาต่อกัน ดังนั้นองค์การพยาบาลในโรงพยาบาลต้องถือว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นโครงการที่จำเป็นต้องจัดทำเพื่อเพิ่มทักษะของบุคลากร เพิ่มความคล่องตัวและปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะการพัฒนาด้านจริยธรรม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ป้องกันการถูกวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องความบกพร่องด้านจริยธรรม ซึ่งวิชาชีพการพยาบาล คือเน้นการกระทำที่มีผลต่อผู้อื่นและสังคม (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2540)

จะเห็นได้ว่า จริยธรรมเป็นบรรทัดฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องรู้ ปฏิบัติ เพื่อให้สังคมอยู่กันอย่างสงบราบรื่น รวมทั้งเพื่อความยุติธรรมในกรณีที่เกิดข้อพิพาทขึ้นระหว่างคนในสังคม แต่จริยธรรมเป็นการกระทำทั้งกาย วาจา รวมทั้งจิตใจที่ดั่งามเป็นความประพฤติของวิถีดำเนินชีวิตจะทำให้บุคคลต้องคิดไตร่ตรองในการกระทำสิ่งใดๆ ว่าสมควรกระทำหรือไม่ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541: 266-267)

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและมีแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างบรรยากาศจรรยาบรรณการทำงานขององค์กร เพื่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (สมยศ นาวิกาน, 2540: 67-69) พร้อมทั้งกระตุ้นและสร้างเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมด้านจรรยาบรรณบริการที่เหมาะสมกับวิชาชีพพยาบาล มีแรงจูงใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของตนเองเพิ่มมากขึ้น (Victor & Cullen, 1988: 119-123; Hopkins, 1997: 74-77)

**ภาพลักษณ์ที่ควรจะเป็นของพยาบาลในปัจจุบัน** กำหนดโดยคณะอนุกรรมการจรรยาบรรณ สภาการพยาบาล (2545: 50-51) มีดังนี้คือ

1. มีบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ประพฤติตนในกรอบประเพณีที่ดีงาม
2. ดำรงตนอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย มีศีลธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี ด้านสุขภาพอนามัย และมีความรู้ความสามารถในด้านการปฏิบัติวิชาชีพ
3. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน อดกลั้น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้รับบริการ และสังคม มีเหตุผล กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก
4. พัฒนาตนเองสม่ำเสมอและต่อเนื่องมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กร รักษาสิทธิของผู้รับบริการ ทนสมัยด้านความคิด ดำรงชีวิต และ รอบรู้ ยอมรับในนวัตกรรมที่ทันสมัย

นอกจากนี้คณะอนุกรรมการจรรยาบรรณ สภาการพยาบาล (2545: 30) ได้กำหนดคุณสมบัติของพยาบาลต้นแบบ มีดังนี้คือ

1. เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการบริการพยาบาลในสถานบริการ สาธารณสุขและในชุมชนที่เน้นผู้ป่วยหรือชุมชน เป็นศูนย์กลาง
2. มีผลงานดีเด่นด้านพฤติกรรมบริการและเทคนิคการบริการพยาบาล ความประพฤติดี บุคลิกภาพดี มีจิตวิญญาณของความเป็นพยาบาล
3. เป็นแบบอย่างที่ดีด้านส่วนตัวและครอบครัว มีคุณธรรมจรรยาบรรณ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพ คีลพัฒน์ธรรมของชาติ มีจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล
4. เป็นผู้ให้บริการชุมชน ศรัทธาในความสามารถ และคุณงามความดี
5. เป็นสมาชิกและสนับสนุนองค์กรวิชาชีพพยาบาล สนใจ ศึกษาหาความรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ ช่วยเหลือ ให้การแนะนำคำปรึกษาต่อเพื่อนร่วมงานเป็นนิจ

**เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมจรรยาบรรณในการปฏิบัติการพยาบาล** (คณะอนุกรรมการจรรยาบรรณ สภาการพยาบาล, 2545: 99-101) ดังกล่าวคือ

1. มีบุคลิกภาพดี เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพ และในการดำรงตนอยู่ในสังคม
3. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม สอดคล้องกับค่านิยม วัฒนธรรม กฎเกณฑ์ของสังคม
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป
4. ให้บริการพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร เต็มใจและเท่าเทียมกัน รักษาสิทธิของผู้รับบริการ รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้รับบริการและสังคม ให้บริการด้วยเทคนิคที่ถูกต้องตามขอบเขต และมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ เกี่ยวกับการดำรงตนในการประกอบวิชาชีพ
5. มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรวิชาชีพ กล่าวคือ เป็นสมาชิกขององค์กรวิชาชีพ เข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาวิชาชีพ ส่งเสริมสนับสนุน และเผยแพร่กิจกรรมวิชาชีพ ปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณและกฎหมายวิชาชีพ และติดตามข้อมูลข่าวสารของวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ

### 3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Victor & Cullen (1987) ได้ทำการศึกษาศึกษาการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานขององค์กร ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย Midwestern 4 กลุ่ม จำนวน 146 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มอาจารย์คณะต่างๆ และกลุ่มผู้จัดการบริษัทขนส่ง มีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กร ความเอื้ออาทรต่อบุคลากร และการยึดมั่นผลประโยชน์องค์กร อยู่ในระดับสูง
2. กลุ่มอาจารย์คณะต่างๆ มีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กร ด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล เกี่ยวกับความมีอิสระในการตัดสินใจการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง
3. กลุ่มอาจารย์คณะต่างๆ กลุ่มผู้จัดการบริษัทขนส่ง กลุ่มผู้บริหารบริษัทธุรกิจ และกลุ่มทหาร มีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กรมิติด้านกฎระเบียบข้อบังคับ อยู่ในระดับสูง
4. กลุ่มอาจารย์คณะต่างๆ และกลุ่มทหาร มีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กร มิติด้านประสิทธิภาพ และมีมติด้านวิชาชีพนิยม อยู่ในระดับต่ำ

Victor & Cullen (1988) ทำการศึกษาศึกษาการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมการทำงาน ขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน 872 คน คัดเลือกจากองค์กรต่างๆ 4 องค์กร พบว่า

1. บริษัทธุรกิจการพิมพ์ บริษัทโฆษณาสินค้า บริษัทการเงินการธนาคาร และองค์กรโทรศัพท์ มีการรับรู้กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎระเบียบข้อบังคับ อยู่ในระดับสูง
2. บริษัทธุรกิจการพิมพ์และบริษัทโฆษณาสินค้า มีการรับรู้มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคลเกี่ยวกับความมีอิสระในการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง
3. บริษัทการเงินการธนาคารและองค์กรโทรศัพท์ มีการรับรู้มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคลเกี่ยวกับความมีอิสระในการตัดสินใจ อยู่ในระดับต่ำ

4. มิติด้านความเชื่ออาทรต่อบุคลากร และมิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์องค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. องค์ประกอบของบรรยากาศจริยธรรมองค์กร สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 41 ( $R^2 = .41$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Sims & Keon (1997) ศึกษาบรรยากาศจริยธรรมองค์กรกับการพัฒนาบุคลากร ในการหมุนเวียนงานขององค์กร ตามการรับรู้ของนักศึกษาฝึกงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาฝึกงานในโครงการ MBA และนักศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 98 คน พบว่า

1. บรรยากาศจริยธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากร ในการหมุนเวียนงานขององค์กร ( $r = 0.26$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. บรรยากาศจริยธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ( $r = .58$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์องค์กรและความเชื่ออาทรต่อบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ( $r = .48$  ที่  $p < .01$  และ  $r = .62$  ที่  $p < .01$ ) ตามลำดับ

4. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กร มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์องค์กร และหลักจริยธรรมส่วนบุคคล อยู่ในระดับสูง ส่วนความเชื่ออาทรต่อบุคลากร กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎระเบียบข้อบังคับ อยู่ในระดับปานกลาง

Agarwal & Malloy (1999) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มข้าราชการสำนักงานรัฐบาล 1,000 คน พบว่า

1. บรรยากาศจริยธรรมองค์กร ในมิติด้านความเชื่ออาทรต่อบุคลากร กฎระเบียบข้อบังคับและหลักจริยธรรมส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กรในสำนักงานรัฐบาล อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากเป็นการทำงานที่ไม่หวังผลกำไรเหมือนกับองค์กรเอกชน

Fritzsche (2000) ทำการศึกษาบรรยากาศจริยธรรมองค์กรกับการตัดสินใจเชิงจริยธรรมตามการรับรู้ของกลุ่มพนักงานเขียนภาพ ในบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำ สหรัฐอเมริกา พบว่า

1. กลุ่มพนักงานเขียนภาพ มีการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์กรในมิติด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง

2. การรับรู้มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

3. การรับรู้มิติด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับต่ำ

4. บรรยากาศจริยธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเชิงจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การรับรู้มิติด้านความเอื้ออาทรต่อบุคลากร กฎระเบียบข้อบังคับและการยึดมั่นผลประโยชน์องค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเชิงจริยธรรม

Ruppel & Harrington (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารบรรยากาศจริยธรรมองค์การ ความไว้วางใจ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและการสร้างนวัตกรรมในองค์การ ตามการรับรู้ของพนักงานหุ้นส่วน พบว่า

1. การสื่อสาร บรรยากาศจริยธรรมองค์การและความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและการสร้างนวัตกรรมในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.45$  ที่  $p < .01$ )

2. การสื่อสาร บรรยากาศจริยธรรมองค์การและความไว้วางใจ สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและการสร้างนวัตกรรมในองค์การได้ร้อยละ 45 ( $R^2 = .45$ )

Barnett & Vaicys (2000) ศึกษาบรรยากาศจริยธรรมองค์การกับพฤติกรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรมตามการรับรู้ของบุคลากรในองค์การ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มสมาชิกสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,133 คน พบว่า

1. บรรยากาศจริยธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์การ มิติด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $r = .48$  ที่  $p < .001$ )

3. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์การ มิติด้านการยึดมั่นผลประโยชน์องค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $r = .83$  ที่  $p < .001$ )

4. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์การ มิติด้านหลักจริยธรรมส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $r = .38$  ที่  $p < .001$ )

5. การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมองค์การ มิติด้านความเอื้ออาทรต่อบุคลากร และ มิติด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจเชิงจริยธรรม



#### 4. เจตคติต่องาน

การศึกษาเจตคติต่องานที่สร้างความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในระยะเริ่มแรก จำกัดอยู่เฉพาะงานด้านอุตสาหกรรมเท่านั้น ต่อมาจึงมีผู้ศึกษาสนใจในด้านอื่นๆ เช่น ด้านการศึกษาและด้านการพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความหมายของ “เจตคติต่องาน” (Job attitude) และ “ความพึงพอใจในงาน” (Job satisfaction) ของผู้ศึกษาแต่ละคนจึงไม่เหมือนกัน

##### 4.1 ความหมายของเจตคติ

เจตคติเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การเรียนรู้ การแสดงออกของบุคคล และการปฏิบัติของบุคคล จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ดังนี้

Fishbein (1967: 77) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า สภาพความพร้อมของการจัดรูปแบบของจิตใจและประสาท ตลอดจนประสบการณ์ พฤติกรรมของบุคคลในการตอบสนองต่อวัตถุและสถานการณ์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

Triandis (1971) อธิบายว่า เจตคติเป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและเป็นสิ่งจูงใจให้แสดงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อบุคคลอื่นหรือสภาพทางสังคม

เพ็ญวรรณ มหาผล (2539: 15) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางที่ให้คุณค่าเป็นบวก ลบ หรือกลางได้ ซึ่งส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามความรู้สึก อันเป็นผลจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ

สิวลี ศิริไล (2539: 76) กล่าวว่า เจตคติเป็นความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเจตคติเกิดขึ้นจากส่วนประกอบด้านความรู้ ความพึงพอใจและองค์ประกอบทางพฤติกรรม (Cognitive, Affective, and Behavioral components)

Robbins (2001: 68) ให้ความหมายของเจตคติว่า เจตคติเป็นการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลจากการรับรู้ ความรู้สึก ความเชื่อที่ได้รับรู้จากเป้าหมาย บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ในสังคมขององค์การนั้นๆ ที่ออกมาในลักษณะของเจตคติที่ดีหรือในทางบวก และเจตคติที่ไม่ดีหรือในทางลบ ซึ่งรูปแบบของเจตคติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของสมาชิกองค์การ

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวนี้สรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และความเชื่อภายในจิตใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลซึ่งสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมหรือตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ ทั้งในทางบวกและทางลบ

#### 4.2 องค์ประกอบของเจตคติ

เจตคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (สิวลี ศิริไล, 2539: 76; Robbins, 2001: 68-69) กล่าวคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความและรวมความเชื่อหรือช่วยในการประเมินสิ่งเร้านั้น
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือจิตอารมณ์ (Affective component) เป็นความรู้สึก ความพึงพอใจหรือจิตอารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าแล้วว่า พพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่ได้จากการประเมินผลพฤติกรรมที่คิดจะแสดงออกมาและสอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

#### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของเจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงาน ไว้ดังนี้

Vroom (1964 cited in Luthans, 1998) กล่าวว่า ทศคติในงานและความพึงพอใจในงานนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในงานนั้น และทศคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจในงานนั่นเอง

Brass (1981: 331 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

Muchinsky (1983) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ คือ เป็นระดับของความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่บุคคลได้รับจากงาน

Mottaz (1985 cited in Mottaz, 1986: 216-218 ) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ได้รับจากปัจจัยรางวัลภายใน คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยรางวัลภายนอก คือด้านสังคมและด้านองค์การ รวมถึงผลงานนั้นจะให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านวัตถุและจิตใจสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Ivancevich & Matteson (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน เช่น การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก เช่น การให้รางวัล โดยเน้นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล

Herzberg, Mausner & Snyderman (1993: 44) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยอย่างเพียงพอ

Luthans (1998: 144) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ว่างานที่ตนได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความสำคัญและได้รับการยอมรับจากองค์การ ทำให้บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงาน

Cumbey & Alexander (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับการที่บุคคลมีความรู้สึกต่องานของเขาอย่างไร เป็นสิ่งประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ ที่มีต่องานของตน ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความชำนาญพิเศษของตนได้มากเท่าไร ก็จะมี ความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะของความรู้สึกที่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าการทำงานของบุคคลนั้นตอบสนองความต้องการทางด้าน ร่างกายและจิตใจของบุคคลมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่บุคคลประเมินจากการปฏิบัติงานของตนในสภาวะที่เป็นปัจจุบัน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า เจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานและต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ กระตือรือร้น มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การพยาบาลและโรงพยาบาล

## 4.2 แนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจในงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงาน มีนักวิชาการได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคคลไว้มากมายหลายทฤษฎี สามารถจำแนกกลุ่มทฤษฎีที่ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย และทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529; Luthans, 1998)

### 4.2.1 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย (The content theories of motivation or the substantive theories)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่เป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางที่แตกต่างกัน ผู้บริหารควรพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถคาดคะเนถึงการกระทำของบุคคลได้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีของ Alderfer ทฤษฎีในกลุ่มนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอโดยสังเขปดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ( The hierarchy of human needs) โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานสำคัญด้วยกัน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการใดหากได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับมนุษย์ และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจและมีอิทธิพลต่อมนุษย์

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

Maslow เรียกลำดับชั้นความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of needs” ซึ่งประกอบด้วยลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง 5 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการด้านความปลอดภัยมั่นคง (Safety needs security needs) เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จากภาวะคุกคาม ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน
3. ความต้องการทางสังคมหรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ความรู้ความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ ความต้องการอยากเด่นในสังคม และมีชื่อเสียงเกียรติยศในสังคม
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตน ซึ่งต้องพิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้และเป้าหมายที่ต้องการ

จะเห็นได้ว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำสู่ขั้นสูง ซึ่งเป็นความปรารถนาสูงสุดของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการได้จากองค์การ ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

#### 4.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานจนเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย เรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) หรือ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ปัจจัยการบำรุงรักษา (Motivation-hygiene theory) โดยศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงานเขตเมือง Pittsburgh ใช้วิธีสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นหรือปัจจัยภายใน (Motivate factors/ intrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน และเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องจากการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น การที่ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในชีวิตการทำงานของมนุษย์

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถของตน จากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ร่วมงานหรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ การยอมรับนับถืออาจแฝงอยู่ในความสำเร็จของงาน สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวสนับสนุนว่า การยอมรับนับถือเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและเกิดความพึงพอใจในงาน

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจ และอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่มีการกระทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว ซึ่ง Mottaz (1984, 1988b) กล่าวสนับสนุนว่า งานที่ท้าทายจะก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานและเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงานโดยปราศจากการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่ง เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) กล่าวสนับสนุนว่า การให้รับผิดชอบมากขึ้นจะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาและการให้รางวัลที่มีประสิทธิผล

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควรของแต่ละบุคคล โดยให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดจนในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างเต็มที่

2. ปัจจัยการบำรุงรักษาหรือปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance factors / Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) หมายถึง นโยบายหรือการบริหารงานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงกฎระเบียบขององค์การที่ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานที่มีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความเข้าใจ จริงใจ ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกันด้วย

2.4 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ได้แก่ ทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัว มีสัดส่วนปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกัน

2.5 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความมั่นคงขององค์การ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) กล่าวว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งงานที่ทำย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์การ

2.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ตราบใดที่บุคคลมีความหวังว่าตนเองจะก้าวหน้าย่อมมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นๆ แต่ถ้ามีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าย่อมขาดกำลังใจการทำงาน ไม่รักงาน (สมยศ นาวิการ, 2540) และเกิดอึดอัดในภาพในทางลบได้

2.7 เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ (Salary) ได้แก่ รายได้ประจำ เงินบำนาญ เงินล่วงเวลา สวัสดิการต่างๆ เป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับสร้างแรงจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานโดยการใช้เงินแลกเปลี่ยน ทำให้เกิดความสมหวังในชีวิตแก่ผู้ครอบครอง

2.8 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.9 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานแห่งใหม่นั้น

จากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Herzbergs (1993) คือ ทฤษฎีสองปัจจัยนี้ Spector (1997) นักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์ ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของทฤษฎีสองปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมของงาน อีกทั้งชี้ให้เห็นว่า ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วจะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อผลงานในหน่วยงานได้ ประกอบด้วย ลักษณะงาน (Nature of work) โอกาสก้าวหน้าในงาน (Promotion) การบังคับบัญชา (Supervision) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent rewards) สภาพการทำงาน (Operating procedures) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ค่าจ้างหรือเงินเดือน (Pay) ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefit) และผู้ร่วมงาน (Co-worker)

#### 4.2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Alderfer (1969 cited in Luthan, 1998: 139-145) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth theory) โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง และแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท กล่าวคือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย และความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และดำรงรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้กับบุคคลต่างๆ ในองค์การ เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ผู้บังคับบัญชา และสมาชิกในครอบครัว ความพอใจนี้จะขึ้นอยู่กับ การแบ่งปันซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกันและอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth needs) เป็นความต้องการการพัฒนาและความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในความก้าวหน้าได้มาจากการเผชิญปัญหาที่ได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือพัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer มีข้อสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) ความต้องการระดับใดที่ได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นยังคงสูงอยู่



2. ขนาดความต้องการ (Desire strength) ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้วจะยิ่งทำให้ความต้องการที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Needs frustration) ความต้องการประเภทที่อยู่สูง มีอุปสรรคติดขัด ได้รับการตอบสนองน้อยหรือไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าลงไปจะมีความสำคัญมากขึ้น

#### 4.2.4 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (The process theory of motivation)

เป็นการเสนอทฤษฎีกระบวนการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้อธิบายว่า การทำงานของมนุษย์นั้นเป็นกระบวนการต่อเนื่องมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาและกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความคาดหวัง ความต้องการ ค่านิยม ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) ทฤษฎีการอ้างอิง (Reference group theory) และ ทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองด้านค่านิยม (Need and value fulfillment theory) (Adams, 1963; Locke, 1976 cited in Luthan, 1998: 142-146) ดังนี้คือ

##### 1. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายเกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเปรียบเทียบสิ่งที่ได้จากองค์การและสิ่งที่บุคคลให้แก่องค์การโดยจะทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนเองให้กับองค์การ เช่น ความพยายาม การศึกษาที่ใช้กับงาน เป็นต้น และสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงาน การยกย่อง สถานภาพ เป็นต้น

##### 2. ทฤษฎีการอ้างอิง (Reference Group Theory)

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพอใจหรือไม่พอใจในงานขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในกลุ่มระดับเดียวกัน เช่น ในตำแหน่งเท่าเทียมกัน หรือเปรียบเทียบกับผู้มีการศึกษาระดับเดียวกัน ถ้าพบว่าได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคจะมีความพึงพอใจในงาน หากพบว่าไม่ได้รับความเสมอภาคจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น ทฤษฎีนี้ใกล้เคียงกับ Equity theory ต่างกันที่ทฤษฎีนี้เป็นการเปรียบเทียบภายในระดับเดียวกัน ส่วน Equity theory เป็นการอ้างอิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นต่างๆ ไปไม่เฉพาะในกลุ่มระดับเดียวกัน

3. ทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองด้านค่านิยม (Need and value fulfillment theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับว่ามีช่องว่าง หรือความไม่สมดุลย์ (Discrepancy) ระหว่างความคาดหวัง ความต้องการ และค่านิยมของบุคคลกับสิ่งที่ได้จากงานที่ทำอยู่ ถ้าหากเกิดช่องว่างหรือไม่สมดุลย์ก็จะเป็นความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าไม่มีช่องว่างดังกล่าว บุคคลก็จะเป็นความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

จากการศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีการจูงใจเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในงานดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการใช้ปัจจัยที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ในการสร้างความพึงพอใจในด้านรูปธรรม เช่น การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ส่วนในด้านนามธรรม เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน เป็นต้น เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะโน้มน้าวจิตใจบุคลากรในองค์การ

Wolf & Orem (1994: 198-210) ได้จำแนกปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาลประกอบด้วย 5 ด้าน กล่าวคือ

1. สภาพของงานหรือลักษณะงาน (Nature of the work)
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment)
3. ค่าจ้างและค่าตอบแทน (Salary and benefits)
4. โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ (Career advancement opportunities)
5. การนิเทศและการบริหาร (supervision / management)

#### 4.2.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Mottaz (1985)

Mottaz (1985) ได้พัฒนาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาแนวคิดนี้ ซึ่งเป็นแนวคิดทางด้านจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

Mottaz (1985; 1986) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มาจากปัจจัยรางวัลภายใน (Intrinsic rewards) จะเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัตินี้จะมีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ลักษณะงานที่ต้องการ (Requisite task attributes) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความมีอิสระในงาน ความสำคัญของงาน และการมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยรางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านสังคม (Extrinsic social rewards) และด้านองค์การ (Extrinsic organizational rewards) ดังกล่าวคือ

##### 1. ปัจจัยรางวัลภายใน (Intrinsic rewards) ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้คือ

1.1 ความมีอิสระในงาน (Task autonomy) เป็นระดับความมากน้อยของงานที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ อิสระภาพ และการใช้ดุลยพินิจ ในการกำหนดเวลาในการทำงาน และตัดสินใจเลือกกระบวนการที่ใช้ในการทำงานด้วยตนเอง ความมีอิสระในการทำงาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจะมีผลต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจและการได้รับอิสระในการทำงานมีความจำเป็นในการทำงาน เพราะ

นอกจากจะทำให้งานมีความคล่องตัวแล้วผู้ปฏิบัติงานยังมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ของตน รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจในงานการทำงาน

1.2 ความสำคัญของงาน (Task significance) เป็นระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้ที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อบุคคลอื่น ซึ่งงานที่ทำมีผลกระทบต่อชีวิตประชาชนจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบสูง ทำงานด้วยความปราณีตละเอียด เพียบพร้อมด้วยคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งจะเป็นความรู้สึกรักของการที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความคงอยู่ในหน่วยงานและองค์การตลอดไป

1.3 การมีส่วนร่วมในงาน (Task involvement) เป็นระดับความมากน้อยที่ผู้ทำงานสามารถรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เกิดผลสำเร็จแก่งาน และมีประสิทธิผลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงผลของงานที่ดีหรือไม่ดีของตนตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์การหรือหน่วยงาน เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับสูง จะทำให้เกิดความตั้งใจอุตสาหะในการปฏิบัติงานเพื่อต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จและเจริญอกงาม เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman & Oldhan (1980) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ Knoop (1995) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของอาจารย์สอนพยาบาลจากโรงพยาบาล 11 แห่ง จำนวน 171 คน พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ด้านดวงงานและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งการมีส่วนร่วมในการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

## 2. ปัจจัยรางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้คือ

### 2.1 ด้านสังคม (Extrinsic social rewards) มีดังนี้คือ

2.1.1 ผู้บังคับบัญชา มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์การและขึ้นกับคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ รวมถึงความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน

2.1.2 เพื่อนร่วมงาน มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรอื่นๆ ในองค์การ ที่แสดงออกด้วยความเป็นมิตร และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังมีผลให้การปฏิบัติงานในองค์การเป็นไปด้วยความคล่องตัวและราบรื่นส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

## 2.2 ด้านองค์การ (Extrinsic organizational rewards) มีดังนี้คือ

2.2.1 สภาพการทำงาน (General working conditions) เป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เป็นต้น ต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว สดส่วนปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสมกัน

2.2.2 ความก้าวหน้าในงาน (Promotion) หมายถึง การได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่บุคลากรพยาบาลต้องการ มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นตามสายงานการบังคับบัญชา หรือระดับความรู้ความสามารถ

2.2.3 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือผลประโยชน์แทนพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน หรือรายได้ประจำ

ปัจจัยทั้งสองปัจจัยที่ได้รับจากองค์การเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความมั่นคงในการทำงานอีกด้วย

จากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งจากปัจจัยรางวัลภายในและปัจจัยรางวัลภายนอกด้านสังคมและองค์การล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้คงอยู่ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Brass (1981) กล่าวว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึง Mathieu & Farr (1991); Pearson & Chong (1997) พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัตินี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นด้วย ขณะเดียวกันความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน (Bowman, 1995: 1-16; เบนญาร์ตน์ เดชนววัฒน์ชัย, 2541)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Mottaz (1985) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

## 4.3 ความสำคัญของเจตคติต่องาน

การศึกษาเจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงานมีความสำคัญ เนื่องจากพบว่า พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นพนักงานที่สร้างผลิตผลงานที่ดีและมีความพึงพอใจในงาน (Hoy & Miskel, 1991: 392)

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) กล่าวว่า ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาสายและขาดความรับผิดชอบต่องาน
3. ความพึงพอใจในงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลที่ทำให้องค์การมีคุณภาพประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุปเป้าหมายขององค์การ

จะเห็นได้เห็นว่า เจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงาน เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับจากงานของตน ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งล้วนเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

#### 4.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่องาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้วยกัน 3 ปัจจัย ดังนี้คือ (Harrell, 1972 อ้างถึงใน ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 145-152)

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors)** คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้คือ ประสบการณ์ของบุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ส่วนตำแหน่งงานของบุคคลต้องใช้ความสามารถและทักษะหลายด้านให้เกิดความปรองดองกันของสมาชิกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Mowday et al., 1979)

บุคคลที่มีเขาวนปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นประจำมักพบว่าเบื้องงานง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน เพราะงานไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลนั้น อีกทั้งระดับการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่และระดับเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพปัจจุบัน ทำให้ไม่ต้องดิ้นรนหางานทำนอกเวลา ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ (Mottaz, 1986; 1988b)

2. **ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job)** คือ ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความท้าทายของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ศึกษาที่จะทำงานให้สำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบและวิธีการ

ทำงาน งานที่สร้างสรรค์จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ต้องการทำงานและผูกพันต่องาน ทักษะและความชำนาญในงานที่ทำมักพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable management) คือลักษณะของความมั่นคงในงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการทำงานที่มีความมั่นคงและต้องการอยู่ทำงานจนเกษียณอายุ ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง ส่วนผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้าของงาน และอำนาจหน้าที่ จะให้ความสำคัญรองลงมาและมีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน

สำหรับสภาพการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานจะมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

รวมถึงการมีเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข พึงพอใจในงาน ทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในงานของหน่วยงานด้วย (Mottaz, 1986; 1988b)

อนึ่ง Smith, Kendall & Hulin (cited in Luthans, 1995: 126) อธิบายว่า ลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคคล ประกอบด้วย ลักษณะตัวเนื้องานที่ทำท้าทายความสามารถและมีความรับผิดชอบสูง ค่าตอบแทนสูง มีโอกาสความก้าวหน้าในงานสูง ได้รับการสนับสนุน แนะนำและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานให้การช่วยเหลือด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและด้านสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 57-61) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดการทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง จะต้องรวมถึงองค์ประกอบเหล่านี้ด้วย คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การให้การยกย่องและสถานภาพ การให้ความรับผิดชอบและอำนาจบารมีเพิ่มขึ้น ความมั่นคงและความปลอดภัย ความเป็นอิสระในการทำงาน และการแข่งขัน

#### 4.5 เจตคติต่องานของบุคลากรพยาบาล

แนวคิดทฤษฎีเจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานที่ช่วยให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมเชื่อว่าเมื่อผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานมาก ผลผลิตของงานหรือองค์การจะเพิ่มมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความกระตือรือร้น ผลงานที่ได้จะมีคุณภาพสูงบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (Luthans, 1995: 130) ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์กับการลาออก โอนย้าย การขาดงาน การลางานและความสามารถในการปฏิบัติงาน (Kramer, 1988: 18) ในทางการพยาบาลมีผู้ศึกษาความไม่พึงพอใจของพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลมีความไม่พึงพอใจใน

งานเนื่องมาจาก คือ ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้จัดการทางการแพทย์ ซึ่ดจำกัดความก้าวหน้าในวิชาชีพ ค่าตอบแทนต่ำ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความไม่เป็นธรรมในองค์กรที่มีลำดับชั้นทำให้ไม่มีอิสระในการทำงาน และการขาดอำนาจและตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (Barker, 1992: 3-4)

การให้บริการสุขภาพ ควรจะให้ความสำคัญกับกระบวนการบริการ เพราะการบริการเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการโดยตรง มีบุคลากรด้านสุขภาพจำนวนมากที่เข้าไปเกี่ยวข้อง ตั้งแต่แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ จะเห็นได้ว่าบุคลากรด้านสุขภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2537: 177)

บุคลากรพยาบาล มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการช่วยเหลือผู้ป่วยและบุคคลที่ปกติ เพื่อพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ป้องกัน บำรุงรักษา และฟื้นฟูสุขภาพ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538: 65-66) อีกทั้งงานบริการพยาบาล เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติจะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลเพียงอย่างเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความมีคุณธรรมจริยธรรม ความรัก เมตตากรุณา ความพึงพอใจในวิชาชีพและงานที่ทำด้วยเช่นกัน

ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานและแรงจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานจึงจะได้มาซึ่งคุณภาพบริการพยาบาลที่มีมาตรฐานและการคงอยู่ในองค์กรตลอดไป

#### 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เจตคติต่องานหรือความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง Hoy & Miskel (1991: 392) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นพนักงานที่สร้างผลิตผลของงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นสุขส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะพยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพยาบาลจึงเป็นองค์ประกอบหลักของบริการสุขภาพที่ผู้รับบริการจะได้รับ หากการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลต่อภาพรวมของบริการสุขภาพหน่วยงานนั้น (อุตมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2534: 17; สภาการพยาบาล, 2543: 13-17; ทศนา บุญทอง และคณะ, 2543: 20-21)

Mottaz (1985) ได้สร้างกรอบแนวคิดของความพึงพอใจในงาน แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรที่มีองค์ประกอบด้วย ปัจจัยรางวัลภายใน คือ ความมีอิสระในงาน ความสำคัญของงาน และการมีส่วนร่วมในงาน ส่วนปัจจัยรางวัลภายนอก คือ ด้านสังคม ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และด้านองค์การประกอบด้วย สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือน ดังกล่าว แนวความคิดดัง

กล่าวนี้มีอิทธิพลก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Commitment) และเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ พึงพอใจ ตั้งใจ และมีความพยายามในการปฏิบัติงานสูงขึ้น (Work satisfaction) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mayer และคณะ (1989: 155-156); Esisenberger และคณะ (1990: 57-58) และ Huselid & Day (1991: 389-390) พบว่า ลักษณะปัจจัยภายนอกความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การส่งผลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้วยเช่นกัน และ Gibson, Ivancevich & Donnelly (1997: 187) ได้กล่าวว่า การให้รางวัลเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

โดยเฉพาะปัจจัยรางวัลจากภายใน (Intrinsic rewards) ซึ่งเป็นคุณค่าหรือความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับจากคุณลักษณะของงาน เช่น การให้อิสระในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึง Pearson & Chong (1997) กล่าวว่าลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและความหลากหลายในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จึงกล่าวได้ว่า องค์การที่มีนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน และการสร้างกลยุทธ์ความพึงพอใจในงานที่ชัดเจน เหมาะสม จะส่งผลให้บุคลากรทุกคนเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การในยุคภาวะการปฏิรูประบบสุขภาพเช่นปัจจุบัน

**พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา** ที่แสดงถึงลักษณะสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Robbins, 2001) กล่าวคือ

1. มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน
2. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทบทวนการทำงานเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย
3. ยอมรับนับถือความเชี่ยวชาญของผู้ร่วมงานอื่นๆและในทางกลับกันก็ต้องได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานอื่นๆ เช่นกัน
4. ยอมรับว่าสมาชิกทุกคนต่างก็มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายร่วมกัน
5. แบ่งปันอำนาจการตัดสินใจวิจจัยภายในในกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน
6. แลกเปลี่ยนความรู้เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน
7. สื่อสารด้วยความซื่อตรงและเปิดเผยต่อหน้าแต่ละฝ่าย
8. มีการยอมรับบทบาทของแต่ละฝ่าย
9. สนับสนุนการทำงานร่วมกันโดยการให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์
11. เข้าใจภาษาที่ใช้ทั่วไปหรือคำเฉพาะที่ใช้กับการแก้ปัญหาตรงกัน



#### 4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Morrison (1996) พัฒนาโมเดลความพึงพอใจในงานและศึกษาผลของความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม สหรัฐอเมริกา จำนวน 307 คน พบว่า โมเดลของความพึงพอใจในงานทั้งลักษณะของงานและลักษณะของบุคคล สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ลักษณะงานและลักษณะบุคคล สามารถร่วมกันทำนายของความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานก็เป็นตัวทำนายการปฏิบัติงานได้

Bowman (1995) ศึกษาความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Full-time และ Part-time โดยนำทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Mottaz (1985) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน Full-time และ Part-time พบว่า

1. มีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยรางวัลภายใน และด้านองค์การ ในระดับสูง
2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ( $r = .51$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยรางวัลภายในและด้านปัจจัยรางวัลภายนอก สามารถร่วมกันร่วมทำนายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้

จิตรลดา ชัยรัตน์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากสถาบันและวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลสรรพประโยชน์ประสงค์ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจากมากไปน้อย คือ สภาพการทำงาน การมีสัมพันธภาพในหน่วยงาน ความต้องการของงานด้านนโยบายและการบริหาร ความมีอิสระในการทำงาน และค่าตอบแทน

รัตนา ลีอวานิช (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับมาก
2. ตัวแปรที่ร่วมทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ คือ การได้รับโอกาส ความมีอิสระ ความไว้วางใจ ประสบการณ์การทำงาน และข้อมูลข่าวสาร

ลำราญ บุญรักษา (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน

1. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพ  
เชิงวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง

2. ด้านสภาพแวดล้อม และผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

ธนิดา ฉิมวงษ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอ  
ผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปใน  
ภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำ  
การ คือ การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล การกระตุ้นปัญญา และการจัดการโดยมีข้อยกเว้น

อมรรัตน์ เสตสุวรรณ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของ  
หัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานกับความคงอยู่ในงานตามการรายงานของพยาบาล  
วิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 350 คน พบว่า

1. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงาน

น้องนุช ภูมิสนธิ์ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคติ  
ต่อวิชาชีพการพยาบาล ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะ  
ลาออก โอนย้ายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะงาน  
นโยบายการบริหาร เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพการทำงาน อยู่  
ในระดับปานกลาง ได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก

เบญจรัตน์ เดชนุวัฒน์ชัย (2541) ได้ศึกษาการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความ  
ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ  
กรุงเทพมหานคร โดยนำแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Mottaz (1985) กับข้อมูลเชิง  
ประจักษ์มาพัฒนาโมเดลในการวิเคราะห์เส้นทางประเภทมีตัวแปรแฝง พบว่า ความพึงพอใจใน  
งานด้านปัจจัยรางวัลภายใน และปัจจัยรางวัลภายนอก สามารถอธิบายความแปรปรวนของความ  
ผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 78.5 และการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 39

