



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ของโรงพยาบาลปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลสังกัดรัฐบาล และเอกชนต่างก็มีการแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพบริการ ที่เห็นได้ชัดคือ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลทุกแห่งต้องมีการตื่นตัว แข่งขันกันเพื่อให้โรงพยาบาลของตนเองได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งแสดงถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในโรงพยาบาลนั้นๆ ในโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร ก็เช่นเดียวกัน ปัจจุบันกำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งในการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนี้ ส่งผลกระทบต่อพยาบาลวิชาชีพโดยตรง กล่าวคือ จากลักษณะการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีภาระงานมากไม่สมดุลกับจำนวนพยาบาลทำให้มีปริมาณที่มากเกินไปกำลังความสามารถอยู่แล้ว และเมื่อมีการเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลและบริการพยาบาล เพื่อขอรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้ภายในระยะเวลาอันสั้นจึงทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นจากเดิมเพื่อให้โรงพยาบาลได้คุณภาพตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลที่จัดตั้งขึ้นมาโดยองค์การศาสนา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการด้านสุขภาพแก่บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชาติ ทุกศาสนา โดยที่การให้บริการนี้เป็นการให้บริการที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร มีการบริหารงานในโรงพยาบาลโดยคณะนักบวชของศาสนาและมูลนิธิ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีการทำงานเพื่อผลประโยชน์ของสังคม สงเคราะห์ผู้ยากไร้ ความเป็นอยู่และการปกครองแบบครอบครัว มีการปลูกฝังค่านิยม ความคิดของพยาบาลวิชาชีพให้ยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาล ตั้งแต่เริ่มมาปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และมีการปฏิบัติโดยยึดถือค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม รวมทั้งมีคำตอบแทนในการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างต่ำกว่า โรงพยาบาลเอกชนอื่นทั่วไป ถึงแม้จะเป็นโรงพยาบาลเอกชนเหมือนกัน แต่มีนโยบายและลักษณะการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ทั้งๆที่การทำงานนั้นเหมือนกันทุกอย่างโดยมีเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มี

คุณภาพ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้อาจส่งผลต่อการเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพได้

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการคงอยู่กับองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนและสิ่งที่ได้รับจากองค์กร รวมทั้งมีความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร (Allen & Meyer, 1990) ซึ่งการที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เกิดความไว้วางใจกัน ลดความขัดแย้ง เพราะทุกคนจะมุ่งรักษาผลประโยชน์ขององค์กร คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังเป็นเครื่องมือทางการบริหารและเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรช่วยให้ผู้บริหารใช้อำนาจกระตุ้นให้เกิดอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาในการปลุกจิตสำนึกในหน้าที่ที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกันร่วมกันทำงานให้ได้รับผลสำเร็จในทุกระดับขององค์กร ช่วยเพิ่มผลผลิต และทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะคงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Vandenberg & Lance, 1992 cited in Luthans, 1995) สร้างความรู้สึกอบอุ่นและส่งเสริมบรรยากาศองค์กร (Luthans, 1995) อีกทั้งยังช่วยในการเสริมสร้างความผูกพันต่อวิชาชีพ (วัลภา สุวานักญณ์, 2540) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลเป็นสิ่งบ่งบอกถึงทัศนคติที่พยาบาลมีต่อองค์กร จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโต ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้พยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใดก็จะทำให้พยาบาลมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพราะหากพยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงก็ส่งผลให้พยาบาลมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เกิดความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานและบริการพยาบาลอย่างเต็มศักยภาพ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน ตลอดจนพยายามรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะสร้างเสริมให้พยาบาลทุกคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นแต่มีงบประมาณและรายจ่ายที่ลดลงในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2541)

ในทางตรงกันข้ามการที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำจะทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เกิดความแตกแยกไม่เป็นหนึ่งเดียวกัน นำไปสู่ความขัดแย้งและความล้มเหลวขององค์กรในที่สุด (เสนาะ ตีเขาว์, 2535) ในขณะเดียวกันหากองค์กรมีบรรยากาศของความขัดแย้งสูงจะส่งผลให้บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร น้อยลง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร คือ การจัดการความขัดแย้ง (ธงชัย สันติวงษ์, 2540; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) และระบบรางวัลที่บุคลากรได้รับจากการทำงาน (Gibson และคณะ, 1997) รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Charlotte & Linda, 1993; อารีย์ เพ็ชรรัตน์, 2541) และยังเป็นหน้าที่หลักที่ทำให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย (Smirchich, 1983)

การจัดการความขัดแย้งเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำให้องค์กรมีการทำงานอย่างเกิด ประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541) ดังนั้นทักษะการจัดการความขัดแย้งจึงสำคัญและจำเป็นในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542) การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรและบริการพยาบาล โดยเฉพาะการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์กร เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร (เรมวอล นันท์ศุภวัฒน์, 2541) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรและผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร นอกจากนี้ Moore & Ellen (2000) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพจะเป็นการเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้มากขึ้น

ระบบรางวัลเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยทั่วไปองค์กรมีการให้รางวัลแก่บุคลากรเนื่องจากองค์กรต้องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานและมีความจงรักภักดี ซึ่งการได้รับรางวัลถือเป็นการแลกเปลี่ยนกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพวกเขา ระบบรางวัลยังส่งผลต่อองค์กรในระยะยาว คือเป็นเครื่องมือที่จะใช้จูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป ในเวลา

เดียวกันยังเป็นเครื่องมือเสริมความพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากหน้าที่หรืองานที่ทำอยู่ได้โดยตรงอีกด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540) จากแนวคิดระบบรางวัลของ Gibson และคณะ (1997) ซึ่งให้เห็นว่าผลลัพธ์ของระบบรางวัลคือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ นอกจากนี้ O'Rien & Caidwell (1980) ได้กล่าวไว้ว่า การได้รับรางวัลจะช่วยเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรได้ สำหรับบุคลากรต้องการรางวัลทั้งรางวัลจากภายใน (Intrinsic rewards) และรางวัลจากภายนอก(Extrinsic rewards) โดยเฉพาะรางวัลจากภายใน (Intrinsic rewards) ซึ่งประกอบด้วย การให้คุณค่าแก่ความสำเร็จในงาน การได้รับความสำเร็จจากงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการพัฒนาส่วนบุคคล

วัฒนธรรมองค์การเป็นรูปแบบของความเชื่อและค่านิยมร่วมกันของสมาชิกและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การนั้นๆ ทำให้สมาชิกมีการแสดงออกในรูปของการปฏิบัติที่เหมือนกัน ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงอาจถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานอย่างหนึ่งซึ่งช่วยบ่งชี้ถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การ (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540) ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541); อารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2541); Charlotte & Linda (1993) ได้สนับสนุนแนวคิดนี้โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ และHellrigil และคณะ (1995) พบว่าวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานและผลผลิตขององค์การโดยตรง นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การยังมีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นคุณค่าร่วมที่ผูกสมาชิกไว้ด้วยกันและทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในองค์การและทุ่มเทพลังกายพลังใจในการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ (วิวัฒน์ มานะกิจ, 2541) รวมทั้งเป็นหน้าที่หลักที่ช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์การให้มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับและปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย (Hellrigil et al, 1995) และที่สำคัญคือทำให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอีกด้วย (Smircich, 1983)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นและจากประสบการณ์การทำงาน และสภาพการณ์จริงของโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพได้ ผู้วิจัยจึงสนใจนำแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) มาศึกษาว่าพยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างไรและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้ง ระบบรางวัล และวัฒนธรรมองค์การ เพื่อที่ผลการวิจัยครั้งนี้จะได้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความคิด

มันผูกพันต่อองค์การ โดยการแก้ไขและจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ การสร้างระบบการให้รางวัลแก่บุคลากร รวมถึงการพัฒนาหรือขัดเกลาวัดณธรรมองค์การ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการนำไปพัฒนาองค์การและนำมาซึ่งการบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยระบบรางวัล และวัฒนธรรมองค์การ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย

การจัดการความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Lawis,1976; Robbin,1998, Sulvivan, 1992) ซึ่งเป้าหมายของการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพคือการจัดการความขัดแย้งให้เกิดผลทางบวกและอยู่ในระดับที่เหมาะสม (Moore & Ellen J., 2000) การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์การ คือ เกิดการสร้างสรรค์ เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานเกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการปรับปรุงงาน องค์การเกิดการพัฒนา ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงาน (Lyle & Joiner, 1986; Marquis & Huston, 1987; Sullivan & Decker,1988) มีการยึดมั่นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Collyer,1989) ซึ่ง Robbin (1998) ได้สรุปกระบวนการจัดการความขัดแย้งไว้ว่าประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง เพื่อให้มีการพัฒนางานซึ่งประกอบด้วย การใช้การติดต่อสื่อสาร วางโครงสร้างองค์การใหม่ นำพนักงานเข้ากลุ่มอื่น และการชี้ให้เห็นแต่สิ่งที่ไม่ดี และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วย การแก้ปัญหา การวางจุดมุ่ง

หมาย การขยายตัวของทรัพยากร การหลีกเลี่ยง การทำให้ราบรื่น การประนีประนอม ใช้คำสั่งที่มีอำนาจ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ผลลัพธ์ของการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ คือ ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีผู้ที่กล่าวถึงการจัดการความขัดแย้ง ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ การจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การมากขึ้น (เรมวอล นันท์ศุภวัฒน์, 2541; พรนพ พุกกะพันธ์, 2542; เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540; Borchers,1999; Collyer, 1989; Geller & Scott,2001; Johnson and Johnson, 1994; Moore & Ellen, 2000) ดังนั้นหากพยาบาลสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การขึ้นได้ (Geller & Scott, 2001)

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

- 1.การจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ
- 2.การจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถพยากรณ์ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพได้

ระบบรางวัล ระบบรางวัลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร โดยที่ระบบรางวัลนี้จะส่งผลต่อองค์การในระยะยาว คือ ระบบรางวัลจะช่วยรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์การต่อไป (ริงชัย สันติวงษ์, 2540) และเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร Gibson และคณะ (1997) ได้เสนอรูปแบบของระบบรางวัลโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1)รางวัลจากภายใน (Intrinsic rewards) ซึ่งประกอบด้วย การให้คุณค่าแก่ความสำเร็จในงาน การได้รับความสำเร็จ ความมีอิสระ และการพัฒนาส่วนบุคคล 2)รางวัลจากภายนอก (Extrinsic rewards) ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง สิ่งตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน การได้รับการยอมรับ และการเลื่อนตำแหน่ง จากรูปแบบของรางวัลนี้ ชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์ของระบบรางวัล คือ การทำให้เกิดความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาความสัมพันธ์ของระบบรางวัลที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ทั้งรางวัลจากภายในและรางวัลจากภายนอก เป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ การได้รับรางวัลดังกล่าวนี้ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรได้ (O'Reilly III & Caldwell, 1980; Richards, O'Brien & Akroyd,1993)

นอกจากนี้ Gibson, Ivancevich และ Donnelly(1997) ได้กล่าวว่า การให้รางวัลเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะหากสมาชิกขององค์กรได้รับรางวัลจากภายในย่อมจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มั่นคงกว่า

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ระบบรางวัล มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

2. ระบบรางวัลสามารถพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพได้

วัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กร ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540) และ Hellrigil และคณะ(1995) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานและผลผลิตขององค์กรโดยตรง นอกจากนี้พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นคุณค่ารวมที่ผูกสมาชิกไว้ด้วยกัน และทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและทุ่มเทพลังกายพลังใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ (วิวัฒน์ มานะกิจ, 2541) และที่สำคัญ วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (Charlotte & Linda, 1993; อารีย์ เพ็ชรรัตน์, 2541) รวมทั้งเป็นหน้าที่หลักที่ช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ให้มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับและยินดีปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Hellrigil et al, 1995) โครงการวิจัยนานาชาติ (GLOBE, 1999 อ้างใน ภาณีนุช ผุสดีโสภิต, 2543) แบ่งองค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กรเป็น 7 ลักษณะ คือ ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นปัจเจกชน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะเน้นความสำเร็จ ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม และลักษณะเน้นอนาคต จากการศึกษาที่ปรากฏขึ้นเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อหน้าที่การจัดการในองค์กร จะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร และที่สำคัญคือ ทำให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย (Smircich, 1983)

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรช่วยเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันในหมู่สมาชิก และกระตุ้นให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ไม่ทำให้สมาชิกยึดมั่นแต่ตนเอง

ซึ่งวัฒนธรรมที่ดีจะส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยผ่านความเชื่อและค่านิยมต่างๆที่บุคคลมีร่วมกับผู้อื่นในองค์กร (Sathe, 1985 อ้างใน นิธิ สุทธิบุงา, 2541) และยังพบอีกว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (Nystrom, 1993)

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ
2. วัฒนธรรมองค์กร สามารถพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลทั้งสิ้น 5 โรงพยาบาล และมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด 841 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ

- 2.1 การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย กระบวนการ 2 กระบวนการ คือ การกระตุ้นความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

- 2.2 ระบบรางวัลขององค์กร ประกอบด้วย รางวัลจากภายในและรางวัลจากภายนอก

- 2.3 วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะความเป็นเพศชาย ลักษณะความเป็นปัจเจกชน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะเน้นความสำเร็จ ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม และลักษณะเน้นอนาคต

- 2.4 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเลือกใช้ในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อควบคุมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม ประกอบด้วย การกระตุ้นความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สามารถวัดได้จากแบบสอบถามการจัดการความขัดแย้งที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวความคิดของ Robbins (1998) โดยมีรายละเอียดของวิธีการ การจัดการความขัดแย้งทั้งสองแบบดังนี้

1. การกระตุ้นความขัดแย้ง (Conflict stimulation technique) หมายถึง วิธีการที่หัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ในกรณีที่หอผู้ป่วยไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นเลยหรือเกิดขึ้นแต่น้อยมาก เพื่อกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในระดับที่เหมาะสม โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องควบคุมระดับของความขัดแย้งที่จะยอมรับข้อสรุปร่วมกันในสิ่งที่ขัดแย้ง เพื่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย ประกอบด้วยเทคนิคในเรื่อง การติดต่อสื่อสาร การนำพนักงานเข้ากลุ่มอื่น การวางโครงสร้างองค์การใหม่ และการชี้ให้เห็นแต่สิ่งที่ไม่ดี

2. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution technique) หมายถึง วิธีการที่หัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาใช้เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์การ เพื่อให้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นหมดไป ประกอบด้วย การแก้ปัญหา การวางจุดมุ่งหมายร่วม การขยายตัวของทรัพยากร การหลีกเลี่ยง การประนีประนอม การใช้คำสั่งที่มีสิทธิ์อำนาจ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง

ระบบรางวัล หมายถึง การตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งองค์การให้กับพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างให้พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน และมีการคงอยู่ในองค์การ ด้วยการตอบแทนในรูปแบบของรางวัล 2 ประเภท คือ รางวัลจากภายในและรางวัลจากภายนอก วัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Gibsons และคณะ (1997)

1. รางวัลจากภายใน (Intrinsic rewards) หมายถึง สิ่งที่พยาบาลวิชาชีพได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาล สิ่งตอบแทนนี้มีลักษณะเป็นนามธรรมที่ส่งผลด้านจิตใจ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับตัวเนื้องานที่ปฏิบัติโดยตรง ประกอบด้วย การให้คุณค่าแก่ความสำเร็จในงาน การได้รับความสำเร็จจากงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการพัฒนาส่วนบุคคล

2. รางวัลจากภายนอก (Extrinsic rewards) หมายถึง สิ่งตอบแทนผลการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ที่พยาบาลวิชาชีพได้รับจากองค์กร ในรูปของเงินเดือนและค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินหรือสวัสดิการต่างๆ การได้รับการยอมรับจากองค์กร และการเลื่อนตำแหน่ง

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนการประพฤติปฏิบัติ และการแสดงออก ร่วมกันของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเกิดจากค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจ และสามารถถ่ายทอดมายังสมาชิกรุ่นใหม่ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติต่อไป โดยให้แนวคิดของโครงการวิจัยนานาชาติ (GLOBE, 1999 อ้างใน ภาณีนุช ผุสดีโสภิน, 2543) ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร 7 ลักษณะ คือ ลักษณะความเป็นเพศชาย ลักษณะความเป็นปัจเจกชน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะเน้นความสำเร็จ ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม และ ลักษณะเน้นอนาคต

1. ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความกระตือรือร้น มีการแข่งขัน มีการแสวงหาหนทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

2. ลักษณะความเป็นปัจเจกชน (Individualism) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพนิยมการดำเนินชีวิต หรือการทำงานเฉพาะตนเองอย่างเป็นอิสระ มีการแข่งขันกันระหว่างพนักงาน มีการชิงดีชิงเด่นระหว่างบุคคล และไม่มีการลัทธิสมมติ สมาคมระหว่างบุคคลหรือพนักงาน

3. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินชีวิต หรือการทำงาน โดยนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้และประสบความสำเร็จในอดีตมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับตนเอง เช่น คำสั่งสอน คำแนะนำจากผู้อาวุโส นโยบายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ

4. ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความแตกต่างกันของอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การได้รับการยกย่อง ความมั่งคั่งเนื่องมาจากการแบ่งกลุ่มคนเป็นระดับชั้น เช่น ลูกน้องกับหัวหน้า

5. ลักษณะเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการส่งเสริม การให้รางวัล หรือการให้การสนับสนุนเมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มีการทำงานเป็นเลิศ โดยเน้นผลงานและการกระทำ

6. ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม (Humane Orientation) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการส่งเสริมให้รางวัลหรือให้การสนับสนุนเมื่อได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีความยุติธรรม สุภาพอ่อนโยน มีเมตตากรุณา มีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้อื่น

7. ลักษณะเน้นอนาคต (Future Orientation) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการส่งเสริมสนับสนุนและให้รางวัลเมื่อได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มุ่งอนาคต มองการณ์ไกล หรือมีการวางแผนสำหรับอนาคต และต้องการบรรลุความสำเร็จในอนาคต

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพ และพฤติกรรมที่พยาบาลวิชาชีพแสดงออกต่อองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยยอมรับเป้าหมายขององค์การ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ และต้องการอยู่กับองค์การต่อไป โดยใช้แนวคิดของ Allen & Mayer (1990) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกผูกพันของพยาบาลวิชาชีพ หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทน แลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพยาบาลวิชาชีพ ที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปของความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ

พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาล สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป

โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ และให้บริการในรูปแบบขององค์กรศาสนา ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลคามิลเลียน โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ โรงพยาบาลมิชชั่น และโรงพยาบาลหัวเฉียว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ ในการนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความยืดหยุ่น ผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ

2.เป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารทางการแพทย์ ได้เห็นความสำคัญและมีการบริหารจัดการที่จะเอื้อให้องค์กรมีการจัดการความขัดแย้ง ระบบการให้รางวัล และวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม