

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่คัดสรร ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารในจังหวัดที่มีเขตติดต่อประเทศกัมพูชา ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. หลักเกณฑ์การกำหนดรายชื่อโรงพยาบาลในพื้นที่ทุรกันดารและขาดแคลนบุคลากร
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่คัดสรร

3.1.1 ตัวแปรของปัจจัยส่วนบุคคลที่คัดสรรและความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

3.2 ความพึงพอใจในงาน

3.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

3.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

หลักเกณฑ์การกำหนดรายชื่อโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารและขาดแคลนบุคลากร

เพื่อให้การจัดลำดับรายชื่อโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารและขาดแคลนบุคลากรเป็นไปด้วยความเหมาะสมและถูกต้องตามข้อเท็จจริง (กระทรวงสาธารณสุข, 2545) ได้มีเกณฑ์การกำหนดรายชื่อโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารและขาดแคลนบุคลากร โดยกำหนดคะแนนตามหลักเกณฑ์ทั้งสิ้น 250 คะแนน และเมื่อพิจารณาแล้ว โรงพยาบาลที่ได้รับคะแนน 50-99 คะแนน จัดเป็นโรงพยาบาลในระดับ 1 และได้รับคะแนนตั้งแต่ 100 คะแนนเป็นต้นไปเป็นระดับ 2 ซึ่งกำหนดรายละเอียดของการคิดคะแนนในแต่ละหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 หลักเกณฑ์การกำหนดรายชื่อโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารและขาดแคลนบุคลากร

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา	เกณฑ์การให้คะแนน
1. ความยากลำบากในการคมนาคม - ระยะห่างของโรงพยาบาลชุมชนกับกรุงเทพฯ - ระยะห่างของโรงพยาบาลชุมชนกับตัวจังหวัด ต้นสังกัด - ระยะห่างของโรงพยาบาลชุมชนกับตัวจังหวัด ข้างเคียง - ลักษณะถนนจากโรงพยาบาลชุมชนกับจังหวัด ต้นสังกัด - ลักษณะถนนจากโรงพยาบาลไปยังชุมชน เพื่อการปฏิบัติงานในชุมชน	คะแนนสูงสุด 65 คะแนน 3 = 200-300 กม. 4 = 301-400 กม. 5 = 401-500 กม. 6 = 501-600 กม. 7 = 601-700 กม. 10 = ตั้งแต่ 701 กม. เป็นต้นไป 3 = 50-80 กม. 4 = 81-100 กม. 5 = 101-130 กม. 10 = ตั้งแต่ 131 กม. เป็นต้นไป 3 = 50-80 กม. 4 = 81-100 กม. 5 = 101-130 กม. 10 = ตั้งแต่ 131 กม. เป็นต้นไป 1 = ถนนคอนกรีตหรือถนนลาด ยางขรุขระ 3 = ถนนคอนกรีตหรือลาดยาง สลับถนนดิน 5 = ถนนดินตลอดเส้นทาง 1 = ถนนลาดยางสลับดิน 3 = ถนนดินใช้งานได้ตลอด เส้นทาง 5 = ถนนดินขรุขระเป็นหลุม เป็นบ่อ โดยเฉพาะหน้าฝน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา	เกณฑ์การให้คะแนน
- การมีรถ/ เรือประจำทาง/ รับจ้าง - ความถี่ของรถ/ เรือประจำทาง/ รับจ้าง - โรงพยาบาลอยู่บนพื้นที่ภูเขา - โรงพยาบาลอยู่เป็นเกาะ - โรงพยาบาลอยู่ในพื้นที่ชายแดน	5 = ไม่มี 3 = มี 2 เที่ยวไป-กลับต่อวัน 5 = มี 1 เที่ยวไป-กลับต่อวัน 3 = พื้นที่รับผิดชอบเป็นภูเขา สูงบางส่วน 5 = ตัวโรงพยาบาลตั้งอยู่ บนภูเขาสูง 3 = พื้นที่รับผิดชอบเป็นพื้นที่ เกาะบางส่วน 5 = ตัวโรงพยาบาลตั้งอยู่บนเกาะ 5 = อยู่ในพื้นที่ชายแดน
2. ความยากลำบากและเสี่ยงภัยในการอยู่อาศัย - โรงพยาบาลตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการสู้รบ/ มีภัย สงคราม - โรงพยาบาลตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความรุนแรงจาก การก่อการร้าย - โรงพยาบาลตั้งอยู่ในพื้นที่ที่การลอบวางระเบิด	คะแนนสูงสุด 20 คะแนน 5 = ในรอบปีที่ผ่านมา มีหารสู้รบ/มี ภัยสงคราม 0 = ไม่มี 5 = ในรอบปีที่ผ่านมา มีความรุนแรงจาก การก่อการร้าย 0 = ไม่มี 5 = ในรอบปีที่ผ่านมา มีการลอบ วางระเบิด 0 = ไม่มี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา	เกณฑ์การให้คะแนน
- โรงพยาบาลตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีภัย/ ภัยพิบัติและ การปราบปรามรุนแรง	5 = ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปราบปราม และมีภัยด้านยาเสพติดรุนแรง 0 = ไม่มี
3. ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน - โรงพยาบาลอยู่ในพื้นที่ที่มีความแตกต่างทางภาษา - อยู่ในพื้นที่ที่มีความแตกต่างทางศาสนา - อยู่ในพื้นที่ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม - อยู่ในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งทางการเมือง - อยู่ในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งของบุคลากร ทำให้มีความยากลำบากในการปฏิบัติงาน	คะแนนสูงสุด 25 คะแนน 5 = มีความแตกต่างอย่างชัดเจน 0 = ไม่มี 5 = มีความแตกต่างอย่างชัดเจน 0 = ไม่มี 5 = มีความแตกต่างอย่างชัดเจน 0 = ไม่มี 5 = มีความขัดแย้งสูง 0 = ไม่มี 5 = มีความขัดแย้งสูง 0 = ไม่มี
4. ความขาดแคลนสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีพ - การมีไฟฟ้า	คะแนนสูงสุด 40 คะแนน 3 = มีไฟฟ้าใช้แต่ไม่สม่ำเสมอ ดับบ่อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเฉพาะในฤดูฝน 5 = มีแต่ไม่สม่ำเสมอ ดับบ่อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเฉพาะในฤดูฝน 10 = มีไฟฟ้าใช้แต่ไม่มีตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา	เกณฑ์การให้คะแนน
- การมีน้ำอุปโภค/ บริโภค - มีโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ - มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ - มีบ้านพักที่ทางราชการจัดให้เพียงพอสำหรับบุคลากรสายหลักและสายที่จัดบริหารทาง การแพทย์โดยตรง	3 = มีน้ำอุปโภค/บริโภคจากระบบประปาของอำเภอ แต่ไม่มีตลอดทั้งปี 5 = มีน้ำจากการสูบน้ำจากบ่อน้ำบาดาลที่โรงพยาบาลจัดทำขึ้น 10 = เป็นน้ำที่สูงตรงจากบ่อธรรมชาติที่โรงพยาบาลจัดทำขึ้น 5 = ไม่มีโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ 0 = มี 3 = มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั้งอำเภอ แต่สัญญาณไม่สม่ำเสมอ 5 = สัญญาณมีเฉพาะในวัดมีแคบ 10 = ไม่มีเลย 3 = มีแต่ขาดแคลนประมาณ 10% 5 = มีแต่ขาดแคลนมากกว่า 20%
5. ความสุขุมของโรคภัยไข้เจ็บและโรคติดต่อ - พื้นที่ที่มีความสุขุมของโรคระบาดและโรคติดต่อ	คะแนนสูงสุด 20 คะแนน 3 = มีโรคระบาด/ โรคติดต่อที่เป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญมากกว่า 2 โรค 5 = มากกว่า 4 โรค

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา	เกณฑ์การให้คะแนน
- มีความเสี่ยงต่อการติดต่อโรคระบาด/ โรคติดต่อ	3 = มีอัตราป่วยสูงแต่ไม่เกินกำหนด 5 = มีอัตราป่วยสูงเกินกว่ากำหนด 10 = มีอัตราป่วยและอัตราตายสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
6. ความเจริญทางเศรษฐกิจ - ในอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลมีธนาคาร - ในอำเภอที่ตั้งโรงพยาบาลมีคลินิกเอกชน/โรงพยาบาลเอกชน - ความเจริญของตลาดในชุมชน - ความหนาแน่นของประชากรในชุมชน	คะแนนสูงสุด 30 คะแนน 3 = มีธนาคารเพียงแห่งเดียว 5 = ไม่มีธนาคาร 3 = ตลาดในชุมชนเปิดบริการเพียงช่วงเวลาเช้าและเย็น 5 = ไม่มีคลินิก/ โรงพยาบาลเอกชน 3 = ตลาดในชุมชนเปิดบริการเพียงช่วงเวลาเช้าและเย็น 5 = เปิดเฉพาะเช้าหรือเย็นเวลาเดียว 10 = ตลาดไม่ให้บริการทุกวัน 3 = มีประชากรในอำเภอที่รับผิดชอบต่ำกว่า 30,000 คน 5 = ต่ำกว่า 20,000 คน 10 = ประชากรในเขตชุมชนมีความหนาแน่นน้อยทำให้การทำงานในชุมชนยากลำบาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา	เกณฑ์การให้คะแนน
7. ความขาดแคลนบุคลากร - มีปัญหาขาดแคลนบุคลากรสายหลักในลักษณะซ้ำซาก โดยวัดจากบุคลากรสายหลักต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของโรงพยาบาลแต่ละขนาดโรงพยาบาล - การจัดสรรบุคลากรไปปฏิบัติงานในแต่ละปียากลำบาก	คะแนนสูงสุด 30 คะแนน 5 = ขาดแคลนบุคลากรโดยเฉพาะแพทย์ซ้ำซากในช่วง 3 ปี 10 = ซ้ำซากในช่วง 5 ปี 5 = มีปัญหาในการจัดสรรบุคลากรโดยเฉพาะแพทย์ไปอยู่ประจำ 10 = ไม่สามารถจัดให้ไปอยู่ประจำ
8. เกณฑ์อื่น ๆ เฉพาะพื้นที่ (ระบุ).....	จำนวน 20 คะแนน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารของจังหวัดที่มีลักษณะภูมิประเทศที่มีเขตติดต่อกับประเทศกัมพูชา ซึ่งครอบคลุมในพื้นที่ 6 จังหวัด คือ ตราด สระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี พบว่ามีโรงพยาบาลชุมชนทั้งหมด 23 แห่ง ที่จัดอยู่ในอันดับของโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดาร ตามหลักเกณฑ์การกำหนดรายชื่อโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารและขาดแคลนบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข การที่จังหวัดดังกล่าวได้รับความสนใจในการศึกษาค้นคว้านี้ เนื่องจากผู้วิจัยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่ดังกล่าว พบว่ายังไม่มีผู้ใดนำมาศึกษา และจากข้อมูลเมื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์แล้วมีลักษณะคล้ายกัน ซึ่งเหมาะสมที่จะศึกษาถึงความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์การในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพื้นที่ทุรกันดาร ในจังหวัดที่มีเขตติดต่อกับประเทศกัมพูชา ดังกล่าวมาข้างต้น

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความสำคัญ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหาร และนักวิจัยเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถนำไปทำนายความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์การ อีกทั้งในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านคุณภาพบริการ การที่องค์การมีบุคลากรที่มีความสามารถ ยอมรับเป้าหมาย เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ ต้องการที่จะอยู่ในองค์การ ไม่โยกย้ายหรือออกจากองค์การ การพัฒนาคุณภาพบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นสิ่งที่องค์การต้องการ นั่นหมายความว่านอกจากกระบวนการจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพ การรักษานักบุคลากรให้อยู่กับองค์การ โดยการสร้างทัศนคติของบุคลากรให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ การที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จะส่งผลให้มีแรง จูงใจในการปฏิบัติงานและมีการปฏิบัติงานที่ดี ผลลัพธ์ขององค์การเพิ่มขึ้น และลดอัตราการ ลาออก โอนย้าย แต่ถ้าบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็จะทำให้มีการขาดงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การได้ (Steers & Porter, 1983) เนื่องจากองค์การต้อง สูญเสียงบประมาณในการสรรหานักบุคลากรมาทดแทน การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา บุคลากรเพิ่มขึ้น สำหรับองค์การพยาบาลจะทำให้ขาดพยาบาลที่ชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล การพัฒนาองค์การไม่ต่อเนื่อง และคุณภาพการบริการลดลงได้ (Lee & Henderson, 1996) นอกจากนี้ยังส่งผลให้พยาบาลที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ต้องมีการรับผิดชอบงานมากขึ้น อาจก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในงาน และไม่ต้องการอยู่กับองค์การต่อไป (น้องนุช ภูมิสนธิ์, 2539; ภาคินี นาวาพานิช, 2537)

ความหมาย นักวิชาการได้ให้ความหมายและคำนิยามของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนคติของนักวิชาการแต่ละท่านไว้ดังนี้

เชลดอน (Sheldon, 1971) ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็น ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

เรบินีเยก และ อัลทโท (Hrebiniak & Alutto, 1972) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์การ ไม่ว่าจะเพื่อรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระของอาชีพหรือการมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น

มาร์ช และ เมนนารี (Marsh & Mannari, 1977) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมิณองค์การในทางที่ดี

มอว์เดย์ สเทียร์ และ พอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์การคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะต่างกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่แท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย ค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามกาลเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Committion) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของเจ้านาย โดยมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้านายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความยึดมั่นผูกพันและซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ

จากการศึกษานิยาม หรือความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถสรุปได้ดังนี้ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกหรือทัศนคติว่าตนเป็นเจ้าของและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความพอใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

จากความหมายและนิยามของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่นักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้นั้น สามารถสรุปแนวคิดในการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นการมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีการย้ายหรือออกจากองค์การ มีการปฏิบัติงานสนองตามเป้าหมายขององค์การ นักวิชาการที่มีแนวคิดด้านพฤติกรรมนี้ได้แก่ เบริเนียก และ อัลทัโท (Hrebiniak & Alutto, 1972)

2. แนวคิดด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นการมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจ มีความปรารถนาที่จะทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและมีความเห็นพ้องกับองค์การ นักวิชาการที่มีแนวคิดด้านทัศนคตินี้ ได้แก่ เชลดอน (Sheldon, 1971) มาร์ช และ เมนนารี (Marsh & Mannari, 1977) มอว์เดย์ พอร์เตอร์ และ สเตียร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979)

จะเห็นได้ว่า จากการพิจารณาความหมายและคำนิยามตามทัศนคติของนักวิชาการหลายท่านได้แนวคิดที่ว่า ความยึดมั่นผูกพันมีมุมมองเป็นด้านพฤติกรรมและมุมมองด้านทัศนคติ ซึ่งพบว่าแนวคิดของ มอว์เดย์ สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Mowday, Steers, Porter, 1979) ซึ่งได้นำความหมายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ พอร์เตอร์ และ สมิธ (Porter & Smith, 1970 cited in Steers & Porter, 1983) มาศึกษาต่อและพบว่าความยึดมั่นผูกพันนี้เป็นสิ่งที่มากกว่าความจงรักภักดี นั่นคือ สมาชิกองค์การจะมีความเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อความผาสุกในการอยู่ร่วมกันในองค์การด้วยเป็นแนวคิดที่มีการพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติที่ได้กล่าวไว้อย่างรัดกุม ชัดเจน ครอบคลุม มีผู้นิยมในการพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคคลอย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาใช้แนวคิดของ มอว์เดย์ สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Mowday, Steers, Porter, 1979) ในการศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่สุราษฎร์ธานี ซึ่งได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีลักษณะเฉพาะ 3 ด้านคือ

1. มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นทัศนคติทางบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์การ คือ บุคลากรจะเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์การ มีความเชื่อถือว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ทำงานด้วย บุคลากรที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การสูง ทำให้มีความผูกพันต่องานพร้อมที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ เพราะเห็นว่งานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างแท้จริง จะมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ (Steers, 1984)

2. มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ คือ บุคลากรยินดีที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก และพลั้งความสามารถทั้งหมด เพื่อช่วยเหลือให้องค์การประสบความสำเร็จ และมีความเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อความผาสุกในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์การ (Steers & Poster, 1983)

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ คือ บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ พร้อมทั้งจะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การ ไม่ปรารถนาที่จะออกไปทำงานกับองค์การอื่น แม้ว่าจะมีลักษณะงานคล้ายกันหรือผลตอบแทนมากกว่าด้วย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีการศึกษาของผู้วิจัยหลายท่านพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีหลายประการ สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่คัดสรรและความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลและความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพบว่า มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรที่ถูกนำมาศึกษามากที่สุด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของบุคคล และประสบการณ์ในการทำงาน ดังนี้

อายุ จากการศึกษางานวิจัยที่มีอายุเป็นตัวแปรพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ได้แก่ การศึกษาของเชลดอน (Sheldon, 1971) สเตียร์ (Steers, 1977) เรบินีเยก และ อัลท์โท (Hrebiniak & Alutto, 1972) ทั้งนี้เนื่องจากอายุเป็น สิ่งแสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล เมื่ออายุมากขึ้น พบว่ามีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง (Steers, 1984) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากมักมีการสะสมการลงทุนกับองค์การ เช่น เวลา ความพยายาม เงินบำนาญ การพัฒนาต่าง ๆ สถานภาพหรือลักษณะพิเศษในองค์การ (Hrebiniak & Alutto, 1971) บุคคลที่ทำงานจนเกษียณอายุทำงาน ก็หวังที่จะได้รับเงินตอบแทน พิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ (Sheldon, 1971) เช่นเดียวกับเมเยอร์และอัลเลน (Meyer, Allen, & Smith, 1984) ที่พบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมาก เนื่องจาก พึงพอใจในงานและได้รับตำแหน่งที่พึงพอใจ (Meyer & Allen, 1984 cite in Mathieu & Zajac, 1990) สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทยของ สำราญ บุญรักษา (2539) ดวงพร พรวิทยา (2540) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

สถานภาพบุคคล บุคคลที่มีครอบครัวหรือแต่งงานแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์การมากกว่าคนโสด เนื่องจากมีภาระและความรับผิดชอบต่อครอบครัว จึงต้องการมี ความมั่นคงในอาชีพการงานมากกว่า การเปลี่ยนงานหรือออกจากองค์การจะมีผลกระทบกับ

ตนเองและครอบครัวในด้านการหารายได้เพื่อจุนเจือครอบครัว อีกทั้งการมองงานในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน แนวโน้มการปฏิบัติงานใหม่มากกว่าคนโสด แม้มีสิ่งจูงใจให้ทำเช่นนั้นก็ตาม (Hrebiniak & Alutto, 1972; Mathien & Zajac, 1990)

ประสบการณ์ในการทำงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง เนื่องจากระยะเวลาที่ทำงานในองค์การเป็นปัจจัยที่มีค่าในตัวเองเสมือนได้สะสมการลงทุนไว้ในองค์การ เช่น ประสบการณ์ ทักษะความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น และคาดหวังประโยชน์จากองค์การตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นด้วย อันได้แก่ ตำแหน่งที่พึงพอใจ บำนาญ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นแรงดึงดูดในให้บุคคลอยู่ในองค์การสูง (Hrebiniak & Alutto, 1972; Sheldon, 1971) สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทยของ อวยพร ประพฤติธรรม (2537) และ สอาด วงษ์อนันต์นันท์ (2538) ที่ว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่ใช้แนวคิดของ มอร์เวย์ สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (ดวงพร พรวิทยา, 2540; นื่องนุช ภูมิสนธิ์, 2539; วรณี ชูกาล, 2540; สอาด วงศ์อนันต์นันท์, 2538; เขมารดี มาสิงบุญ, 2535; สำราญ บุญรักษา, 2539; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535; พิริยา พงศ์สังกาจ, 2537; แสงทอง ประสุวรรณ์, 2541; Hrebiniak & Alutto, 1972; Marsh & Mannari, 1977; Mobley, 1982; Meyer, Allen, & Smith, 1984; Matheu & Zajac, 1990; Matheu & Zajac, 1990; Hrebiniak & Alutto, 1972; Porter, Mowday, & Steers, 1973) ผลการศึกษาพบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสรุปได้ 6 ลักษณะ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิสำเนา ประสบการณ์ในการทำงานในองค์การ การกระจายอำนาจ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำ

จะเห็นได้ว่า ตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นได้ถูกนำมาศึกษาในกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม ซึ่งได้นำความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรเช่นไรบ้าง ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อันส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพื้นที่ทุรกันดารในจังหวัดที่มีเขตติดต่อกับประเทศกัมพูชา ยังไม่มีผู้ใดนำมาศึกษา และผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์และเป็นตัวทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อทราบถึงแนวทางและกลยุทธ์ที่จะใช้ในการลดจำนวนบุคลากรที่จะลาออกหรือโยกย้าย และทำนุบำรุงให้คงอยู่ในองค์การต่อไป ในกรณีที่บุคคลไม่เต็มใจปฏิบัติงานในองค์การ

หรือมีความคิดและตั้งใจที่จะออกจากองค์กร แต่โอกาสและความเป็นไปได้มีน้อย ทำให้ต้องทนทำงานต่อไปและไม่สามารถปรับตัวปรับใจ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การขาดงาน มาทำงานสาย ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานด้วยประสิทธิภาพ จนถึงการเสื่อมถอยลงของสุขภาพกายและจิตใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ เพราะข้อมูลที่ได้สามารถนำมาวางแผนการดำเนินนโยบายการบริหาร โดยวิจัยเชิงให้บุคลากรอยู่ในองค์กรด้วยความสมัครใจและเต็มใจ โดยเป็นข้อมูลการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร

ความพึงพอใจในงาน

ความสำคัญ บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลด้านการบริหารงานบุคลากรทางการแพทย์ เมื่อได้สรรหา คัดเลือก และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลตามความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว ยังต้องกระทำหน้าที่ต่อไปอีก คือ หาวิธีดึงดูดหรือบำรุงรักษาบุคคลเหล่านั้นไว้ให้ปฏิบัติงานให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ ซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจต่าง ๆ อาจจะเป็นวัตถุ โอกาส สภาพการทำงาน การบำรุงขวัญ เพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลด้านการบริหารงานบุคลากรทางการแพทย์เมื่อได้สรรหา คัดเลือก และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลตามความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว ยังต้องกระทำหน้าที่ต่อไปอีกคือ หาวิธีดึงดูดหรือบำรุงรักษาบุคคลเหล่านั้นไว้ให้ปฏิบัติงานให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ ซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจต่าง ๆ อาจจะเป็นวัตถุ โอกาส สภาพการทำงาน การบำรุงขวัญ เพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539)

งานพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ประสบปัญหาผู้ปฏิบัติงานเบื่อหน่าย โยกย้าย หรือออกจากองค์กรเนื่องจากความไม่พึงพอใจในงานอันเป็นผลมาจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นบริการด้านสุขภาพอนามัยที่กระทำต่อมนุษย์ นับเป็นงานหนัก ต้องลงมือปฏิบัติโดยใช้แรงงานความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการให้บริการ ต้องอดทนอยู่เวรбая เวรดึก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อชีวิตครอบครัว มีการเปลี่ยนแปลงเวลาพักผ่อนนอนหลับอยู่เสมอ อันเป็นการคุกคามต่อสุขภาพของร่างกาย ทำให้สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานทรุดโทรม มีโอกาสติดเชื้อได้ง่าย (ปรางทิพย์ อุจะรัตน, ฉวีวรรณ โพธิ์ศรี และ บุญนาค หิมพงษ์, 2539) พยาบาลต้องรับผิดชอบหลายด้านและต้องมีคุณธรรม จริยธรรมสูง เพราะความผิดพลาดหมายถึงอันตรายต่อชีวิตผู้อื่น

การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นเสมือนกุญแจหรือหัวใจของการบริหาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจ (อรุณ รักธรรม, 2527) ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญศึกษาและสร้างความพึงพอใจในงาน อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานต่อไป

ความหมายของความพึงพอใจในงาน มีนักวิชาการ นักบริหาร และผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายไว้มากมาย ซึ่งจะได้นำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

สตรอสส์ และ เซเลสส์ (Strass & Sayless, 1960) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

แมคคอร์มิก และ อิลเกน (McCormick & Ilgen, 1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์การต่องานของเขา ซึ่งทัศนคตินี้ถึงให้เกิดโดยสมาชิกในองค์การนั่นเอง กล่าวคือความพึงพอใจคืออิทธิพลอย่างหนึ่งที่มีต่องาน

นิวสตรอม และ เดวิส (Newstrom & Davis, 1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้จากงาน ระดับความพึงพอใจมีลักษณะไม่อยู่นิ่ง กล่าวคือเปลี่ยนแปลงได้ตลอด (บางครั้งเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วด้วย)

อัลแพนเดอร์ (Alpander, 1992) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจที่จะปฏิบัติงานและเป็นผลจากการได้รับการจูงใจในระดับสูง ความพึงพอใจในงาน มี 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก คือ ความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับจากการได้รับการตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น รางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การได้รับการพัฒนาฝึกฝนเพิ่มเติม
2. ความพึงพอใจในงานภายใน คือ ความเต็มใจที่จะทำงานโดยได้รับการจูงใจจากลักษณะ โดยธรรมชาติของปัจจัยนั้น เช่น ลักษณะงานและความรู้สึกพอใจที่ได้รับมอบหมายงานเป็นพิเศษ

โรบินสัน (Robins, 1993) เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติเฉพาะแต่ละบุคคลที่มีต่องานของเขา

สมัยศ นาวิการ (2533) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของเขา เมื่อพูดว่าคนมีความพึงพอใจในงานสูง จะหมายความว่าคนชอบและมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

เขมารดี มาสิงบุญ (2535) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่องาน โดยเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้เอง จะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

กัลยา เพียรแก้ว (2543) เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่องานของบุคคลอันเป็นผลมาจากองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน สามารถตอบสนองความต้องการของจิตใจของบุคคลได้

นวลพรรณ นาคเจริญ (2544) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีความสุขของบุคคลต่างงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติต่องานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจในงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ทุรกันดารในจังหวัดที่มีเขตติดต่อกับประเทศกัมพูชา ที่พอใจหรือเห็นด้วยกับปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่ในขณะนี้

ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Marsh & Mannari, 1977) เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานจะทำให้มีความตั้งใจเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจ การที่ผู้ปฏิบัติจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรที่จะสร้างแรงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานเพื่อความสำเร็จของงาน หรือพฤติกรรมที่ดีการปฏิบัติงานนั่นเอง มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย ทฤษฎีกลุ่มนี้พยายามที่จะอธิบายปัจจัยที่อยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งจะกระตุ้น ชี้นำ และยุติพฤติกรรม โดยชี้ให้เห็นว่าบุคคลมีความต้องการอยู่ข้างในที่ถูกผลักดัน กดดัน หรือจูงใจให้ลดหรือตอบสนองความต้องการ นั่นคือบุคคลจะปฏิบัติในแนวทางที่นำไปสู่การตอบสนองความต้องการของพวกเขา ทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1960) ทฤษฎีความต้องการของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg et al., 1959) และทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ แมคเคลแลนด์ (McClelland's AAP Need Theory, n.d. cited in Boone & Kurtz (1992) ในที่นี้จะกล่าวถึง 2 ทฤษฎีคือ

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) (Maslow, 1960) ได้เสนอไว้ว่าความต้องการของคนสามารถนำมาเรียงตามความสำคัญได้จากต่ำสุดไปสูงสุดจำนวน 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต สิ่งที่ต้องการ ได้แก่ ปัจจัยสี่ หรืออาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ และอื่นๆ ที่ใช้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคง ปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้การคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้คนรักใคร่ชอบพอ เห็นความสำคัญของตน เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปในสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการเติบโตในระดับสูง ทั้งตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น เพื่อความมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา ได้รับการยกย่องในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด คือ เป็นความต้องการที่อยากให้เกิดความสำเร็จตามความคิดฝันตามอุดมการณ์

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg et al., 1959)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก หรือที่เรียกว่า Motivation-Hygiene หรือ M-H Theory หรือ Motivation-Maintenance Theory หรือ Two-Factor Theory of Motivation และ Dual Factor Theory ทฤษฎีนี้มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ดังนี้

1.2.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยภายใน (Motivations Factor or Intrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่นำมาใช้จูงใจให้คนทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับธรรมชาติของงาน (Content) หรือเนื้อหา งานจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

1.2.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยภายนอก (Maintenance Factors or Hygiene Factor or Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาจิตใจของบุคคลให้ทำงานแต่ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Context) หากไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะส่งผลให้บุคคลในองค์การนั้นเกิดความไม่ชอบงาน ไม่พอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วยนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ

ตามทัศนะของ เฮิร์ซเบิร์ก ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นย่อมจะเป็นปัจจัยที่จูงใจแต่ละบุคคลและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่บุคคลแต่อย่างใด ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงานที่ทำและช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ

2. ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ ทฤษฎีกลุ่มนี้พยายามที่จะอธิบายและวิเคราะห์ว่าปัจจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีที่เน้นปัจจัยนั้นมีปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกันอย่างไร ในการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา กล่าวคือ ต้องการศึกษากว่าบุคคลถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและอย่างไร ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy

Theory) ทฤษฎีความเสมอภาค (The Equity Theory) ทฤษฎีกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ในที่นี้จะกล่าวถึงรายละเอียดเฉพาะทฤษฎีความคาดหวังดังนี้

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Theory) (Vroom, 1964)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดพื้นฐานสำคัญ 4 ประการ คือ

2.1.1 ตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมจะร่วมกันกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

2.1.2 บุคคลจะตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองในองค์การ คนส่วนใหญ่จะมีการตัดสินใจ 2 ประเภท คือ ตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการคงอยู่ในหน่วยงานเดิม หรือการไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น และการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น จะทำงานมากเท่าไร นึกเท่าไร จะทำงานอย่างมีคุณภาพมากเท่าใด เป็นต้น

2.1.3 บุคคลแต่ละคนจะมีรูปแบบของความต้องการและเป้าหมายแตกต่างกันไป

2.1.4 บุคคลจะตัดสินใจเลือกทางที่เห็นว่า จะสามารถนำไปสู่เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ปรารถนาได้

นอกจากนี้ยังมีตัวแปรสำคัญ 4 ประการ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทฤษฎีนี้ ได้แก่

1. ผลลัพธ์ระดับแรกและระดับที่สอง (First and Second Level Outcomes) ผลลัพธ์ระดับแรก หมายถึง ผลของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วย การขาดงาน การลาออกจากงาน ผลผลิต คุณภาพของงาน ส่วนผลลัพธ์ระดับที่สอง หมายถึง ผลที่เกิดจากผลลัพธ์ระดับแรก ได้แก่ การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

2. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความพยายามของบุคคลที่ใช้ไปเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในระดับที่หนึ่งมานั้น จะถูกกำหนดโดยอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น หากเห็นว่าโอกาสของการดำเนินงานทำให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว มีโอกาสสำเร็จน้อยหรือไม่มีอยู่เลย ความมานะพยายามก็จะน้อยหรือไม่มีตามไปด้วย ตรงกันข้ามหากโอกาสที่การกระทำเพื่อให้ถึงจุดหมายมีอยู่สูง บุคคลนั้นอาจจะทุ่มให้งานนั้นอย่างสุดตัว

3. คุณค่า (Valence) หมายถึง การเห็นคุณค่าหรือความชอบของแต่ละบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ระดับที่สอง

4. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับแรกกับระดับที่สอง กล่าวคือ มีความเกี่ยวเนื่องระหว่างการทำงานกับผลลัพธ์นั่นเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของพยาบาล ซึ่งมีต่องานอันเป็นผลมาจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจ

ทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานที่ปรากฏในงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg et al., 1959) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานไว้ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจและศึกษา สามารถนำข้อมูลในการเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยใช้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนร่วมกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันขององค์การ
จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยเห็นว่าเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นมีหลายประการ และแนวคิดทฤษฎีของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg et al., 1959) คลอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด จึงนำทฤษฎีของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวได้สรุปไว้ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ความสำเร็จของงาน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสำเร็จของพยาบาลก็คือ การหลุดจากการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ (Ganong & Ganong, 1980) สอดคล้องกับการศึกษาของ ริชาร์ดสัน และ ลาร์สัน (Richardson & Larson, 1985) ที่ว่าการที่พยาบาลได้เห็นผู้ป่วยที่อาการหนักมีอาการดีขึ้น หรือหายจากการบาดเจ็บ ทำให้พยาบาลอยากที่จะปฏิบัติงานต่อไป เช่นเดียวกับการศึกษาของ ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530) เห็นว่า หน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสนับสนุนให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าก้าวหน้าของหน่วยงานซึ่งเมื่อบุคคลที่ได้รับผลสำเร็จในงาน จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

การยอมรับนับถือ ซึ่งปัจจุบันจะเกิดควบคู่กับความสำเร็จในงาน ผู้บังคับบัญชาจึงควรยกย่องชมเชยสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานสำเร็จ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีประโยชน์ต่อสังคมและสภาพแวดล้อมของพวกเขา (ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์, 2530) ดังนั้นในการปฏิบัติงานผู้บริหารจึงควรให้พยาบาลเข้ามาส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ดังที่ กรอส (Gross อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2525) กล่าวว่า บุคลากรพยาบาลทุกระดับควรมีส่วนร่วมในการบริหารและการปฏิบัติงานร่วมกัน จะก่อให้เกิดการสร้างบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวว่า งานบางชนิดจะมีลักษณะที่ทำประจำ บางชนิดก็เปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อม บางชนิดมีรางวัลในตัวเอง บางชนิดมี

ลักษณะที่ก่อให้เกิดสภาวะรับการจูงใจให้เพิ่มการปฏิบัติงาน และงานที่ท้าทายความสามารถ จะเป็นองค์ประกอบที่จูงใจให้อยากทำงาน สำหรับพยาบาลนั้น งานที่เป็นบทบาทสำคัญที่สุดคือ การให้การดูแลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยให้หายหรือทุเลาลงจากภาวะเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน (Handerson, 1966 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2536)

ความรับผิดชอบ

พนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529) กล่าวว่า การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น จะจูงใจการปฏิบัติงานเนื่องจากคาดหวังจะได้สิ่งตอบแทน

ความก้าวหน้า รวมถึงการได้มีโอกาสรับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามความจำเป็นอย่างเหมาะสม การที่พยาบาลได้พัฒนาตนเองทางด้านความรู้ จะเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้พยาบาลเพิ่มทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติการพยาบาล และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2534)

2. ปัจจัยจำจน ประกอบด้วย นโยบาย การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ

นโยบายการบริหาร ควรมีกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดสายการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) ดังที่ วูล์ฟ (Wolf, 1981) ได้กล่าวว่า นโยบายและปรัชญาของฝ่ายบริหาร เป็นปัจจัยที่จะทำให้พยาบาลตัดสินใจต่อสภาพการทำงาน และยังเป็นสาเหตุโดยตรงของปัญหาต่าง ๆ และ เอฟเวอร์รี และ ฟัลคอย (Everly & Falcoine, 1976) ได้ศึกษาว่า นโยบายการบริหารเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การ

การปกครองบังคับบัญชา

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539) กล่าวว่า แนวทางที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพยาบาลวิชาชีพ โดยการยกย่องชมเชยเมื่อพยาบาลกระทำดี อธิบายหรือชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องงานที่พยาบาลต้องรับผิดชอบให้เข้าใจอย่างชัดเจน เปิดโอกาสให้พยาบาล ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีความรับผิดชอบในงานนั้น สนับสนุนให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า ให้พยาบาลได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีศิลปะในการพูด การวางตัวเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานร่วมกัน มีความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารทุกคนจึงจำเป็นที่จะต้องพยายามปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดียิ่งขึ้น เพราะขวัญมีผลต่อการลงมือ การขาดงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการร่วมมือ ประสานงาน และทัศนคติที่ดี

ในการทำงาน และผลการศึกษาของ แกรเมอร์ และ ชมาเลนเบิร์ก (Kramer & Schmalenberg, 1988) ก็พบบุคคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้บริหารทางการพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล

สัมพันธภาพในการทำงาน

ละอ อตันติศิริรินทร์ (2521) กล่าวว่า ความสำคัญความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในการทำงานว่า ถ้าหากมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้เกิดความสามัคคีที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะงานบริการพยาบาลนั้น เป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานรับผิดชอบร่วมกันของบุคลากรพยาบาลทุกระดับ (พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2536) การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) ดังที่ ฟัลคอย (Falcione, 1976) ได้ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์แรกที่จะทำให้ความพึงพอใจ

สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร พยาบาลที่ทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้เกิดขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทแรงกายและแรงใจการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (McCormick & Ilgen, 1980 อ้างถึงใน เขมารติ มาสิงบุญ, 2535)

เงินเดือนและสวัสดิการ เงินเป็นปัจจัยสำคัญที่บุคคลจะใช้แลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของตน ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ตลอดจนใจถึงสิ่งอื่น ๆ ที่บุคคลต้องการใช้ในการดำรงชีวิต นอกจากนี้เงินเดือนยังเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นเครื่องสะท้อนของการยกย่องอย่างหนึ่ง (สมยศ นาวิการ, 2533) ถ้าหากมีอัตราเงินเดือนที่ยุติธรรมจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีกำลังใจและปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลดี สร้างทัศนคติและบำรุงขวัญผู้ปฏิบัติ ถ้าหากหน่วยงานใดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนอยู่ในระดับมาตรฐาน บุคลากรมีความพอใจ เห็นว่าความเป็นธรรมก็จะไม่ดิ้นรนไปหางานอื่น มีความตั้งใจทำงานให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในองค์การนั้น สำหรับพยาบาลนั้น นอกจากเงินเดือนแล้วยังมีค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนพิเศษเวรป่วย-ดึก ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเกินเวลา ค่าเบี้ยกันดาร ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีแนวทางการปฏิบัติแตกต่างกัน ตามสถานภาพทางการเงินและการถือปฏิบัติของผู้บริหาร (ปฐมา อธิธิมณฑล, 2537)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีผู้สนใจศึกษาจำนวนมาก (เขมารัตน์ มาสิงบุญ, 2535) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร (อัครี จิตต์ภักดี, 2536) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ (สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสทธิ์, 2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชน เขต 8 และ น้องนุช ภูมิสนธิ, 2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐในเขต กรุงเทพมหานคร (สำราญ บุญรักษา, 2539; บุญผา อธิธมณฑล, 2537; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535; สมยศ นาวิการ, 2533; Hrebiniak & Alutto, 1972; Steers & Porter, 1991; Blegen, 1993) เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้นุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ในทางกลับกันถ้าบุคคลไม่พึงพอใจจะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่องค์กร ได้แก่ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ มีการโยกย้าย ลาออก หยุตงานสูง เกิดปัญหาในการควบคุม นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสูญเสียประมาณในหารผลิตบุคลากรอีกด้วย