

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารและนักวิเคราะห์องค์การ ได้ให้ความสนใจกับความผูกพันของสมาชิกต่อองค์การมากขึ้น ได้พยายามแสวงหาวิธีการที่จะรักษาสมาชิกขององค์การให้ทำงานอยู่ในองค์การยาวนานขึ้น รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกอีกด้วย โดยให้แนวทางศึกษาไว้มากมาย จากการสำรวจงานวิจัยเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า เรื่องนี้ถูกศึกษาด้วยแนวคิดและแบบจำลองที่หลากหลาย แต่ยังไม่มีการยอมรับว่าสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการนำตัวแปรต่าง ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อใช้กับกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยจะใช้แบบจำลองของ Steers (1977) เป็นกรอบในการศึกษา เพราะผู้ศึกษาเห็นว่าแบบจำลองนี้ มีการจัดกลุ่มตัวแปรที่เป็นระบบและชัดเจนกว่าแบบจำลองอื่น ทั้งนี้ได้มีการเพิ่มตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ คือความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทเข้าไปในงานวิจัยด้วย เพราะคาดว่าน่าจะมีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่ศึกษาครั้งนี้

การสำรวจและสรุปทฤษฎี แนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีดังต่อไปนี้

ความเป็นมา

ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวทางการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
2. ลักษณะของงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
3. ประสบการณ์ในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
4. ปัจจัยด้านบทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความเป็นมา

การศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น ในระยะเริ่มแรก คือก่อนปี ค.ศ.1970 ได้มีผลงานประปรายอยู่ในแวดวงของพวกวิชาชีพ (Becker และ Carper, 1956; Becker, 1960 อ้างจาก Sheldon, 1971) องค์กรทางการเมือง (Kornhauser, 1962 อ้างจาก Sheldon, 1971) และการศึกษาเกี่ยวกับชุมชนแบบอุดมคติ (Kanter, 1968) และในระยะต่อมา คือปี ค.ศ.1970 จนถึงปัจจุบัน ความสนใจเกี่ยวกับแนวความคิด ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีมากขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งแยกกลุ่มที่ได้รับการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 พวกวิชาชีพ เช่น นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร พยาบาล และครู (Hrebiniak และ Alutto, 1972; Sheldon, 1971; Steers, 1977; Farrel และ Petersen, 1984)

กลุ่มที่ 2 ภาคธุรกิจ-อุตสาหกรรม ซึ่งมีตั้งแต่ระดับคนงาน พนักงาน เสมียน ไปจนถึงผู้จัดการในบริษัท ธนาคาร องค์กรโทรศัพท์ (Buchanan, 1974; Marsh และ Mannari, 1977; Monge และ Miller, 1983)

กลุ่มที่ 3 ภาครัฐบาล เช่น ผู้บริหารภาครัฐบาล พนักงานป่าไม้ (Hall และ Schneider, 1970; Morris และ Steers, 1980)

เหตุที่แนวความคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา ในหมู่นักบริหารและนักวิเคราะห์ขององค์กร เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงาน (Employee turnover) สมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และ เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน

เพราะต่างก็เห็นพ้องต้องกันว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น เป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้ จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้น (อนันต์ชัย คงจันทร์ 2529)

ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายและคำนิยามของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไว้หลากหลาย ตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน เช่น

Becker (1960) ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับองค์กรกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนกับสิ่งนั้นๆไว้ โดยเรียกสิ่งทีลงทุนว่า "side-bet" และการไม่ยึดมั่นผูกพันกับสิ่งนั้น จะทำให้เกิดการสูญเสียมากกว่าการยึดมั่นผูกพันไว้ ดังนั้นระดับความยึดมั่นผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป ได้แก่ การศึกษา อายุการทำงาน ประสบการณ์ และสถานภาพ เป็นต้น

Kanter (1968) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นความเต็มใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ต่อองค์กรนั้น

Sheldon (1971) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Hrebiniak และ Alutto (1972) เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กร ไม่ว่าจะเพื่อรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระของอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น

Marsh และ Mannari (1977) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึงระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์การในทางที่ดี

Styskal (1980) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันว่า เป็นความภักดีและการมีทัศนคติที่ดีของสมาชิกต่อองค์การ และเป็นการยอมรับเป้าหมาย พร้อมทั้งค่านิยมขององค์การ

Porter และคณะ (1974); Steers (1977); Mowday, Steers และ Porter (1979) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะต่างจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย โดยจะประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการคือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

ซึ่งคำนิยามนี้ ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาต่อมาของ Mowday และคณะ (1982);

Mottaz (1986); Putti, Aryee และ Liang (1989); Mathieu และ Zajac (1990)

กรณี กิรีติบุตร (2529) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

จากความหมายและคำนิยามของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่นักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้ นั้น สามารถสรุปแนวความคิดในการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้เป็นพวกใหญ่ๆ 2 กลุ่มคือ

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ ซึ่งเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือ การที่สมาชิกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมี "ความปรารถนา" หรือ "ความต้องการ" ที่จะอยู่กับองค์การ และมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์การ มีความสอดคล้องกัน ทำให้เขายอมรับเป้าหมายขององค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ Sheldon, Marsh และ Mannari,

Porter และคณะ, Steers, Styskal, Mowday และคณะ ซึ่งต่างอธิบายเรื่องของความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การไปในด้านของทัศนคติ หรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ ความรู้สึก ที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การ ในรูป ของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะมีการแสดงออกในรูป ของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดย ไม่มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน มีความเต็มใจ ตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การ ประสบความสำเร็จ การที่คนผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยก ย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์การ ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ ที่จะสูญเสียไป นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ Becker, Kanter Hrebiniak และ Alutto (Allen และ Meyer, 1986 อ้างจาก อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

จากการพิจารณาคำนิยาม และความหมายของความผูกพันดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมี ความเห็นว่า คำนิยามของ Porter และคณะ มีความหมายครอบคลุมประ เด็นที่สำคัญที่นักวิชาการ อื่นๆ ได้กล่าวถึงทั้งหมด คือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การ ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงาน กับองค์การ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ เพื่อให้งานขององค์การบรรลุ เป้าหมาย ประกอบกับคำนิยามนี้ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป จากนักวิชาการชาวต่างประเทศที่ สนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึง เลือกใช้คำนิยามความผูกพันต่อองค์การของ Porter และ คณะ มาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เริ่มต้นจากแนวคิดในเชิงการแลกเปลี่ยน หรือ Reward-cost notation (Homan, 1958; Goullder, 1960 อ้างจาก Hrebiniak และ Alutto, 1972) ซึ่งปรากฏให้เห็นในรูปของการแลกเปลี่ยนทั้งใน เชิง รูปธรรม และนามธรรม ความชัดเจนอยู่ตรงที่การต่อรองหรือการแลกเปลี่ยนระหว่างปัจเจก บุคคลกับองค์การ ยิ่งพอใจกับการแลกเปลี่ยน ก็จะมีที่ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดย

Howard S. Becker ได้พัฒนากรอบการศึกษาของแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยน หรือ Reward-cost notation และได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งหน้ากันว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไป เขาจะสูญเสียอะไร เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) โดย Becker เรียกว่า "Side-bet" ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เมื่อเป็นเช่นนั้นบุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนจะครบกำหนดเวลา ก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่คนเราเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การยั่งยืนนานเท่าไร ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์การ เพราะหากตัดสินใจออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ (Becker, 1960)

อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของ Becker ก็มีข้อจำกัดในการนำไปอธิบายปรากฏการณ์บางประการ เช่นเดียวกับแนวความคิดอื่น ๆ โดยระบบของสังคมแต่ละแห่งย่อมมีการกำหนดระบบการให้คุณค่าของตนเอง ซึ่งอาจจะแตกต่างจากชุมชนอื่น ๆ ดังนั้นบุคคลที่เติบโตมาจากสังคมที่มีระบบคุณค่าที่ต่างกัน ย่อมจะประเมินคุณค่าของสิ่งเดียวกันในระดับมากน้อยต่างกันไป ดังนั้นตัวแปรเดียวกัน ย่อมจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน

ด้วยเหตุนี้งานในระยะต่อมา จึงถือว่าตัวแปรเกี่ยวกับ Side-bet เป็นเพียงมิติหนึ่งของการศึกษาเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการขยายขอบเขตของการศึกษาออกไปอีก กล่าวคือ นอกจากจะมีการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการมีความยึดมั่นผูกพันแล้ว ยังมีการศึกษาถึงผลตามมา (Outcomes) ของการมีความยึดมั่นผูกพันอีกด้วย ผลงานที่มีชื่อเสียงชิ้นหนึ่งด้านนี้ก็คือ ผลงานของ Porter และคณะ (1974); Steers (1977); Mowday, Steers และ Porter (1979) โดยเห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การอย่างเต็มที่ โดยความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่ง เน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ โดยบุคคลจะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์การ เพราะรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนั้น

แนวความคิดของ Porter และคณะนี้ ได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวาง และถูกนำไปใช้ในการศึกษาในระยะต่อมา เช่น การศึกษาของ Mowday และคณะ (1982); Mottaz (1986) Mathieu และ Zajac (1990) เนื่องจากแสดงถึงความสัมพันธ์กับองค์การที่มีพลัง ซึ่งแต่ละคนเต็มใจที่จะอุทิศบางสิ่งบางอย่างในตัวเอง เพื่อช่วยให้องค์การเจริญก้าวหน้า ความผูกพันไม่เพียงแต่จะทราบได้จากการแสดงออกทางความเชื่อถือ และความเห็นของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่ยังสามารถทราบจากการกระทำของบุคคลนั้นด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ Porter และคณะเป็นแนวความคิดในการศึกษาครั้งนี้

แนวทางการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวทางการวัดความผูกพันต่อองค์การแต่เดิมนั้น มีอยู่หลายลักษณะตามคำจำกัดความส่วนใหญ่ประกอบด้วยมาตรวัด (Scales) ที่มีคำถาม 2-4 ข้อใหญ่ เช่น เครื่องมือวัดของ Grusky (1966 อ้างจาก Mowday, Steers และ Porter, 1979) ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ ความเป็นผู้มีคามอาวุโสในหน่วยงาน, ความเป็นผู้มีคามสำคัญในหน่วยงาน, ทศนคติต่อผู้บริหารขององค์การ และทศนคติทั่ว ๆ ไปต่อองค์การ โดยพบความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ $r = .15$

ต่อมา Sheldon (1971) วัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นเทคนิคการแพทย์ในโรงพยาบาล โดยมีข้อคำถาม 3 ข้อ คือ

1. ในอนาคตอันใกล้นี้ ท่านจะ
 - ก. สร้างสรรค์งานในโครงการใหม่ ๆ ของห้องปฏิบัติการ (มีความผูกพัน)
 - ข. จะพยายามลงผลงานของตนเองในวารสาร แม้ว่าหัวข้อนั้นจะได้รับความสนใจเล็กน้อย ในห้องปฏิบัติการของท่านก็ตาม (ไม่มีความผูกพัน)
2. แผนการในการทำงานในอนาคตของท่าน
 - ก. วางแผนจะอยู่หน่วยงานนี้ตลอดไป ถ้าเป็นไปได้ (มีความผูกพัน)
 - ข. ตั้งใจจะอยู่ชั่วคราวและย้ายออกถ้ามีทางที่ดีกว่า (ไม่มีความผูกพัน)
3. ให้ท่านระบุทัศนคติต่องาน ในตำแหน่งปัจจุบันของท่าน (วงกลมเพียง 1 ตัวเลข)

1	2	3	4	5	6	7	(1 และ 2 ถือว่ามี
ดีที่สุด			ปานกลาง			เลวที่สุด	ความผูกพัน)

และถ้าบุคคลเลือกข้อความที่แสดงว่ามีความผูกพัน 2 ใน 3 ข้อ ถือได้ว่ามีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่ถ้าเลือกเพียง 1 ข้อ หรือไม่เลือกเลยถือได้ว่าบุคคลนั้น ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ต่อมา Hrebiniak และ Alutto (1972) วัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างจากครู และพยาบาล มีข้อคำถาม 4 ข้อใหญ่ แยกออกเป็น 12 ข้อย่อย ซึ่งถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้บุคลากรลาออกจากองค์การ มีข้อคำถามวัดใน 3 ระดับ ได้แก่ ลาออกแน่นอน, ไม่แน่ใจ ไม่ลาออก โดยถามว่า ท่านจะออกจากองค์การนี้ในสถานการณ์ต่อไปนี้ อะไรบ้าง

1. ไม่มีการเพิ่มค่าจ้าง
2. เพิ่มค่าจ้างเล็กน้อย
3. เพิ่มค่าจ้างจำนวนมาก
4. ขาดความเป็นอิสระในวิชาชีพ
5. ความเป็นอิสระ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยในการออกความคิดเห็น ใหม่ๆ
6. ความเป็นอิสระ เพิ่มขึ้นกว่าเดิมมากในการแสดงความคิดเห็น ใหม่ๆ
7. ไม่มีความมั่นคงในงาน
8. มีความมั่นคงในงาน เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
9. มีความมั่นคงในงาน เพิ่มขึ้นมาก



10. ทำงานกับบุคคลที่ไม่เป็นมิตร
11. ทำงานกับบุคคลที่มีความเป็นมิตร เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
12. ทำงานกับบุคคลที่มีความเป็นมิตร เพิ่มขึ้นมาก

โดยได้รายงานความเชื่อมั่นด้วยวิธี Spearman-Brown ได้ .79 แต่มิได้ระบุถึง ความตรงของเนื้อหาแต่อย่างใด

และวิธีการที่คล้ายคลึงกันถูกสร้างโดย Lee (1971), Brown (1969), Gouldner (1960), Hall และคณะ (1970), Hall และ Schneider (1972) และ Buchanan (1974) (อ้างจาก Mowday, Steers และ Porter, 1979) ส่วน Kanter (1968, 1977) ได้ใช้ข้อคำถาม 36 คำถาม แต่ไม่ได้รายงานความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถาม และท้ายสุด Wiener และ Gechman (1977) ได้สอบถามถึงการมาทำงานตรงตามเวลาของพนักงาน และใช้ข้อมูลดังกล่าวมาระบุถึงความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า เครื่องมือมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) เล็กน้อย หรือไม่มีเลย ดังนั้น จึงจำเป็นจะต้องมีเครื่องมือซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของการวัดทางด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันได้ (Acceptable Psychometric Properties) ภายในกฎเกณฑ์ของการวัดทัศนคติ ที่เป็นระบบและครอบคลุม เพื่อที่จะกำหนดอำนาจการทำนายที่มีเสถียรภาพ (Stability) และความสอดคล้อง (Consistency)

สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การ ในการศึกษาครั้งนี้ เรียกว่า Organizational Commitment Questionnaire ย่อว่า OCQ ซึ่งพัฒนาโดย Porter และคณะ (1974) เครื่องมือทั้งหมดมี 15 คำถาม และ 15 คำถามนี้ อยู่ในขอบข่ายของนิยามความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ โดยมีข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีอยู่ 6 ข้อ ได้แก่
 - 1.1 ท่านมักพูดให้เพื่อนๆหรือผู้อื่นฟัง เสมอว่า หน่วยงานของท่านนั้นดี เหมาะสมที่จะเข้าทำงานด้วย
 - 1.2 ท่านพบว่าค่านิยมของท่านและค่านิยมขององค์การคล้ายคลึงกัน
 - 1.3 ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่า ท่านเป็นสมาชิกในองค์การแห่งนี้
 - 1.4 องค์การแห่งนี้สร้างแรงบันดาลใจที่แท้จริงให้ท่านได้ดีที่สุดในวิถีทางการปฏิบัติงาน
 - 1.5 ท่านรู้สึกว่าคุณคิดถูกต้องที่เลือกทำงานในองค์การแห่งนี้

1.6 บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายขององค์การในสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

2. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การมีอยู่ 6 ข้อ ได้แก่

2.1 ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การนี้น้อยมาก

2.2 ท่านสามารถทำงานกับองค์การอื่นได้ดีเช่นเดียวกันหากชนิดของงานคล้าย

คลึงกัน

2.3 การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมปัจจุบันของท่าน ก็เพียงพอที่จะเป็นเหตุให้ท่านออกจากองค์การนี้

2.4 ท่านคิดว่าท่านคงไม่ได้รับอะไรมากนักในการคงอยู่ในองค์การนี้ต่อไป

2.5 สำหรับตัวท่านแล้วองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย

2.6 การตัดสินใจทำงานในองค์การแห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด

3. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ มีอยู่ 3 ข้อ คือ

3.1 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อจะช่วยให้้องค์การนี้ประสบความสำเร็จ

3.2 ท่านจะยอมรับงานเกือบทุกชนิดที่ได้รับมอบหมาย เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์การนี้

3.3 ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์การเสมอ

โดยข้อความแต่ละข้อ จะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่า เป็น 7 ระดับตามแนวของ Likert Scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้ได้แบ่งลักษณะของข้อความเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงรับ (Positive) และข้อความในเชิงปฏิเสธ (Negative)

Mowday และคณะ (1979) ได้นำเครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (OCQ) ไปศึกษาเกี่ยวกับ 9 องค์การ จำนวนผู้ศึกษา 2,563 คน ซึ่งมาจากสาขาวิชาชีพต่าง ๆ กัน เช่น ข้าราชการ พยาบาล นักบริหาร เลขานุการ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร ช่างโทรทัศน์ นักบัญชี เสมียน ฯลฯ และได้รายงานระดับความคงเส้นคงวาภายใน (Internal Consistency) ของมาตรวัดไว้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า จาก .82-.93 โดยมีค่ามัธยฐาน

= .90 สำหรับความเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำ (Test - retest Reliability) มีค่าจาก $r = .53$ ถึง $.75$

ในระยะต่อมาได้มีผู้สร้างแบบสอบถามวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติม ได้แก่ Decotiis และ Summers (1987) ได้สร้างแบบวัดจำนวน 6 ข้อ ในลักษณะประเมินค่าเป็น 7 ระดับ ได้แก่

1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตัวเอง
2. มันเป็นการยากที่จะหางค์การอื่นที่ดีกว่านี้ ในการเข้าทำงานด้วย
3. ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในผลิตผลและการบริการขององค์กรที่ให้กับลูกค้า
4. การทำงานของข้าพเจ้าเป็นไปด้วยดีกับความพยายามสู่ความสำเร็จขององค์กร
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการทำงานให้องค์การประสบความสำเร็จเป็นสิ่งที่มีความ
6. ข้าพเจ้าพบว่างานของข้าพเจ้ามีส่วนช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ

ได้ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม จาก $.58-.77$ และหาความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธี Coefficient Alpha = $.88$

Alvi และ Ahmed (1987) วัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จากข้อคำถาม 8 ข้อ โดยให้เลือกในลักษณะประเมินค่าเป็น 3 ระดับ โดยมีข้อคำถามดังนี้

1. ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ให้ท่านประเมินตัวท่านเกี่ยวกับความรอบคอบและความสนใจในการทำงาน (มาก, ปานกลาง, น้อย)
2. ในเดือนที่ผ่านมา ท่านอยู่กับบ้าน เพราะรู้สึกไม่อยากทำงาน (1-2 วัน, 3-4 วัน, 5-7 วัน)
3. ถ้าท่านมีโอกาสเลือกที่ทำงานได้อีก ท่านจะยังคงเลือกทำงานในที่เดิมนี้ (เลือกโดยไม่ลังเลใจ, ยังลังเลใจที่จะเลือก, ไม่เลือกแน่นอน)
4. โดยทั่ว ๆ ไป งานของท่านเป็นชนิดของงานที่ท่านต้องการ (อย่างมาก, ปานกลาง, น้อย)
5. โดยทั่ว ๆ ไป ท่านสามารถพูดได้ว่างานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ (มาก, ปานกลาง, น้อย)
6. ความยึดมั่นผูกพันของท่านที่มีต่องาน (มาก, ปานกลาง, น้อย)
7. ท่านวิพากษ์วิจารณ์นายจ้างของท่านให้เพื่อนฟัง (บ่อยมาก, ไม่บ่อยนัก, ไม่เคยเลย)
8. ให้ท่านระบุความผูกพันของท่านต่อนายจ้าง (มาก, ปานกลาง, น้อย)

Wright (1990) ได้สร้างแบบสอบถามวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จำนวน 6 ข้อ โดยให้เลือกในระดับประเมินค่าเป็น 7 ระดับ ดังนี้

1. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะ ใ้ความพยายามอย่างมากที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ข้าพเจ้าทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร

3. ข้าพเจ้าคงไม่ได้รับประโยชน์มากนักในการอยู่กับองค์กรนี้

4. การตัดสินใจทำงานในองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด

5. สถานที่ทำงานในปัจจุบันมีอิทธิพลอย่างมากต่อการคงอยู่ในองค์กรนี้

6. ความคาดหวังในความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรนี้

จากการศึกษาพบว่า เครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของ Porter และคณะ ได้รับความนิยมสูงสุดในการนำไปใช้จากนักวิจัยต่าง ๆ มากมาย และเป็นที่ยอมรับกันว่า คำจำกัดความของ เครื่องมือนี้สอดคล้องกับแนวความคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทางการจัดการทางด้านการบริหาร มากที่สุด เช่น การศึกษาของ Angle และ Perry (1981); Mottaz (1986, 1988); Putti, Aryee และ Liang (1989); Jamal (1990); Johnston และ Snizek (1991); Wonous, Poland, Premack และ Davis (1992) เป็นต้น

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดของ Porter และคณะ มาเป็นเครื่องมือในการวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่ายังไม่มีการศึกษาใดที่นำเสนอแบบจำลองที่สามารถชี้ชัดหรือตัดสินว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์แบบ แต่จากการสำรวจงานวิจัยอาจกล่าวได้ว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้แก่ ปัจจัยอันเนื่องมาจากคุณลักษณะ ของตัวบุคคล ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในงาน เช่น

Hrebiniak และ Alutto (1972) ซึ่งวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจากข้อคำถาม 4 ข้อใหญ่ ดังกล่าวแล้วข้างต้น พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้ดีที่สุดคือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท (Role Tension)

2. ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน

3. ความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

แต่ Sheldon (1971) ซึ่งวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจากข้อคำถาม 3 ข้อข้างต้น เห็นว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาทำงานในองค์การ อายุ เพศ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

2. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ

3. การพัฒนาประสบการณ์ และความสนใจในอาชีพ

ส่วน Lee (1971) ให้ทัศนะว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจาก

1. ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

การศึกษาในระยะต่อมา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ

Porter และคณะ มาเป็นแนวในการวัด พบปัจจัยที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

Mowday และคณะ (1981) ศึกษาพบปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

2. ลักษณะโครงสร้างขององค์การ (Structural characteristics)

3. ลักษณะงาน (Job-Related Characteristics)

4. ประสบการณ์ในงาน (Work Experiences)

Mottaz (1986) แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ, ระยะเวลาการทำงาน, การศึกษา, เพศ, ค่า

นิยมในงาน

2. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ ลักษณะงาน, ค่าจ้าง, โอกาสก้าวหน้า, การมี

ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

Gaertner และ Nollen (1989) ได้ศึกษาพบตัวแปรที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพัน เช่น

1. ประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน, การมีโอกาสได้ฝึกฝนและ

พัฒนาตนเอง และความมั่นคงในงาน

2. ระบบการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิธีการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันมากกว่าระบบการทำงาน

Mathieu และ Zajac (1990) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ในตัวแปรของ

1. ลักษณะส่วนบุคคล
2. ลักษณะงาน
3. บทบาทหน้าที่ ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
5. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การ และการกระจายอำนาจของ

องค์การ

สำหรับแนวความคิดของ Steers (1977) ที่ผู้วิจัยจะใช้ในการศึกษานี้ เนื่องจากเห็นว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับองค์การพยาบาลมากที่สุด เขาได้เสนอแบบจำลอง ซึ่งสร้างขึ้นจากการอาศัยข้อมูลที่มีการศึกษาไว้ โดยแบบจำลองแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Antecedent of commitment)
2. ลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Commitment)
3. ผลที่ตามมาของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment)

นอกจากนี้ แบบจำลองของ Steers ยังได้เสนอองค์ประกอบของปัจจัยที่กำหนดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นต้น
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายในงาน เป็นต้น
3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experiences)

และตัวแปรของ Steers ดังกล่าว ได้ถูกนำมาทดสอบอีกครั้ง ในการศึกษาของ Morris และ Sherman (1981)

นอกจากชุดกลุ่มตัวแปรของ Steers ดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มชุดตัวแปรอีกมิติคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาท เนื่องจากการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรนี้ พบว่า มีความสัมพันธ์

กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจริง ดังนั้น การเพิ่มตัวแปรนี้ อาจช่วยให้การวิเคราะห์และอธิบายถึงความยึดมั่นผูกพันของกลุ่มประชากรเป็นไปอย่างกว้างขวางและครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยตัวแปรในกลุ่มนี้ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการสำรวจเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การ ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1.1 อายุ จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ทั้งนี้ เนื่องจาก อายุทำให้คนตระหนักว่า ทางเลือกในการทำงานของตนลดลง และคนที่มีอายุมากมักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง และสิ่งจูงใจที่จะทำให้เขาออกไปทำงานในองค์การอื่นก็ต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไป และสิ่งนี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานอื่นลดลง ดังนั้น การเคลื่อนไหวระหว่างองค์การจะลดลง เมื่อคนมีอายุมากขึ้น คนจึงอยู่กับองค์การมากขึ้น และทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นตามไปด้วย (Meyer และ Allen, 1984) เช่นการศึกษาของ

Hrebiniak และ Alutto (1972) ศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนระดับประถมและมัธยม จำนวน 2 แห่ง และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก พบว่า บุคคลที่มีอายุสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง เนื่องจากผู้ที่มีอายุสูง จะสั่งสมประสบการณ์เกี่ยวกับระบบของคุณค่าการจ้างงานภายในองค์การไว้มาก

Morris และ Sherman (1981) พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก การศึกษาน้อย และมีความสามารถสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง

Meyer และ Allen (1984) พบว่าบุคคลที่มีอายุมาก จะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่าเนื่องจากพึงพอใจในงาน และ ได้รับตำแหน่งที่พึงพอใจ

และนักวิชาการหลายท่านเห็นพ้องกันเป็นส่วนใหญ่ว่า ยิ่งสมาชิกองค์การมีอายุมากขึ้นเท่าไร ก็จะมีมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เช่น Steers (1977); Salancik (1979); Angle และ Perry (1981); Mathieu และ Zajac (1990) และสอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทยของ เชิดชัย คงวัฒนกุล(2530) อนันต์ชัย คงจันทร์(2532) อีระ วีระธรรมสาธิต (2532) และนภาพิณี โทมาศวิน (2533)

1.2 ระดับการศึกษา คนที่มีการศึกษาสูง จะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์การสูง ซึ่งองค์การอาจไม่สามารถให้ได้ และ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้เกิดความผิดหวังและมีความผูกพันต่อองค์การน้อยลง (Steers, 1977; Angle และ Perry, 1981; Mowday และคณะ, 1982)

Mottaz (1984) ศึกษาพบว่าระดับการศึกษาจะไปลดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากไปเพิ่มความคาดหวังจากงาน (work expectation) ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวังในสถานที่ทำงาน และจากการศึกษาของ Klein และ Maher (1966); Grunberg (1980) พบความสัมพันธ์ในเชิงลบของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน

นอกจากนั้นคนที่มีการศึกษาสูงยังมีความเชื่อมั่นในตนเอง ว่าโอกาสที่จะหางานใหม่นั้นจะไม่ลำบากมากนัก จึงทำให้ความผูกพันมีน้อย (Mottza, 1986)

จากการศึกษาของ Glisson และ Durick (1988) พบว่าผู้ที่มีการศึกษายิ่งสูง ความผูกพันจะยิ่งต่ำลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Steers (1977); Koch และ Steers (1978); Angle และ Perry (1981); Mathieu และ Zajac (1990)

สำหรับในประเทศไทย ศิริวรรณ ตันตระวิวัฒน์ (2530) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานกับความรู้สึkfingพอใจในงาน ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน และความผูกพันต่อองค์การ พบว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูง มีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบทดแทนเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ดีก็ตาม

และจากการศึกษาของ อนันต์ชัย (2532) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องาน ความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ผกผัน หรือในทางกลับกันกับความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อีระ วีระธรรมสาธิต (2532)

1.3 สถานภาพสมรส คนที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว มักจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่ยังไม่แต่งงานหรือเป็นโสด เนื่องจากมีความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่า จึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ไม่อยากให้องค์การต้องสลายลง ซึ่งจะมีผลทำให้ตนเองและครอบครัวต้องขาดรายได้มาจุนเจือ จึงมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงานใหม่มากกว่าคนโสด แม้จะมีสิ่งจูงใจให้ทำเช่นนั้นก็ตาม (Hrebiniak และ Alutto, 1972; Mathieu และ Zajac, 1990)

Nichols (1971) ได้ศึกษาสถานภาพสมรรถของพยาบาล พบว่า กลุ่มพยาบาลที่เป็น โสัด มีความตั้งใจที่จะออกจากองค์การมากกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว สอดคล้องกับการศึกษาของ McCloskey (1974) ที่พบว่า พยาบาลโสดจะอยู่ทำงานไม่นานเท่าพยาบาลที่แต่งงานแล้ว

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานนาน จะมีโอกาส ในการเลื่อนขั้นดำรงตำแหน่ง ในระดับสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์การได้นาน (Flippo, 1966)

จากการศึกษาของ Sheldon (1971) พบว่า ยิ่งคนปฏิบัติงานในองค์การนานเท่าใด ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การสูงมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาที่ทำงานในองค์การเป็นปัจจัย ที่มีค่าในตัวของมันเอง และเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาปฏิบัติงานใน องค์การมากขึ้น ก็จะเป็นการสั่งสมสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับรางวัล จากองค์การ เช่น เบี้ยหวัด บ้านอาศัย

Hall และ Schneider (1972, อ้างจาก Marsh และ Mannari, 1977) ศึกษา ในบาทหลวงของศาสนา โรมันคาทอลิก และพนักงานกรมป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งพนักงานใช้ เวลาในอาชีพของตนเองในองค์การเดียวตลอดเวลาการทำงาน พบว่า ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับการทำงานในองค์การเดียวตลอดชีพ

Mowday และคณะ (1982) ศึกษาพบว่า ระยะเวลาที่ทำงานให้องค์การนาน จะมี ผลต่อการได้รับตำแหน่งที่พอใจ ได้รับรางวัลจากงานสูง และมีเพื่อนสนิทมาก จึงมีความต้อง การลาออกจางานน้อยกว่าคนที่เพิ่งมาอยู่ และมีความพึงพอใจที่จะอยู่ในองค์การมากกว่า

ชินชม เจริญยุทธ (2533) ศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน ระหว่าง 1-5 ปี มีความต้องการลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี

และพบความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์ การในการศึกษาของ Grusky (1960); Buchanan (1974); Salancik (1977); Mowday และคณะ (1979); Angel และ Perry (1981); Meyer และ Allen (1984); Gaertner และ Nollen (1989); Mathieu และ Zajac (1990); อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532); อีระ วีระธรรมสาธิต (2532); นภาพิณ โทมาศวิน (2533)



2 ลักษณะของงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะของงานที่ดี จะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของคุณ ซึ่งทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง และถ้าหากผลงานออกมาไม่ดี บุคคลก็จะพยายามมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพงานที่ดี (Hackman และ Oldham, 1980)

Hackman และ Oldham (1980) ได้เสนอแนวความคิดของภาวะทางจิตวิทยา ที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอยู่ 3 สภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าการมีความหมาย เป็นสิ่งที่มีค่า และมีความสำคัญ (Experienced meaningfulness of the work)

2. ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่าคุณมีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน (Experienced responsibility for outcomes of the work)

3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ บุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่า ผลการกระทำของตนเอง เป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Knowledge of the actual results of the work activities)

เมื่อใดที่สถานการณ์ทั้ง 3 นี้ เกิดขึ้นกับบุคคล บุคคลจะอยู่ในภาวะรับการจูงใจและคาดหวังว่าจะมีประสบการณ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของตน และสิ่งที่ตามมาคือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง การขาดงานน้อยลงและอัตราการลาออกจากงานลดลง ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของสภาวะทางจิตนี้ขาดไป สภาวะรับการจูงใจของบุคคลจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด จากผลการวิจัยพบว่า ผลของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะ เฉพาะของงาน (Core job dimensions) 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

คุณลักษณะทั้ง 3 ประการข้างต้น ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการเน้นสิ่งที่มีความหมายของงาน

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงและชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น (Hackman และ Lawler, 1971; Hackman และ Oldham, 1976, 1980)

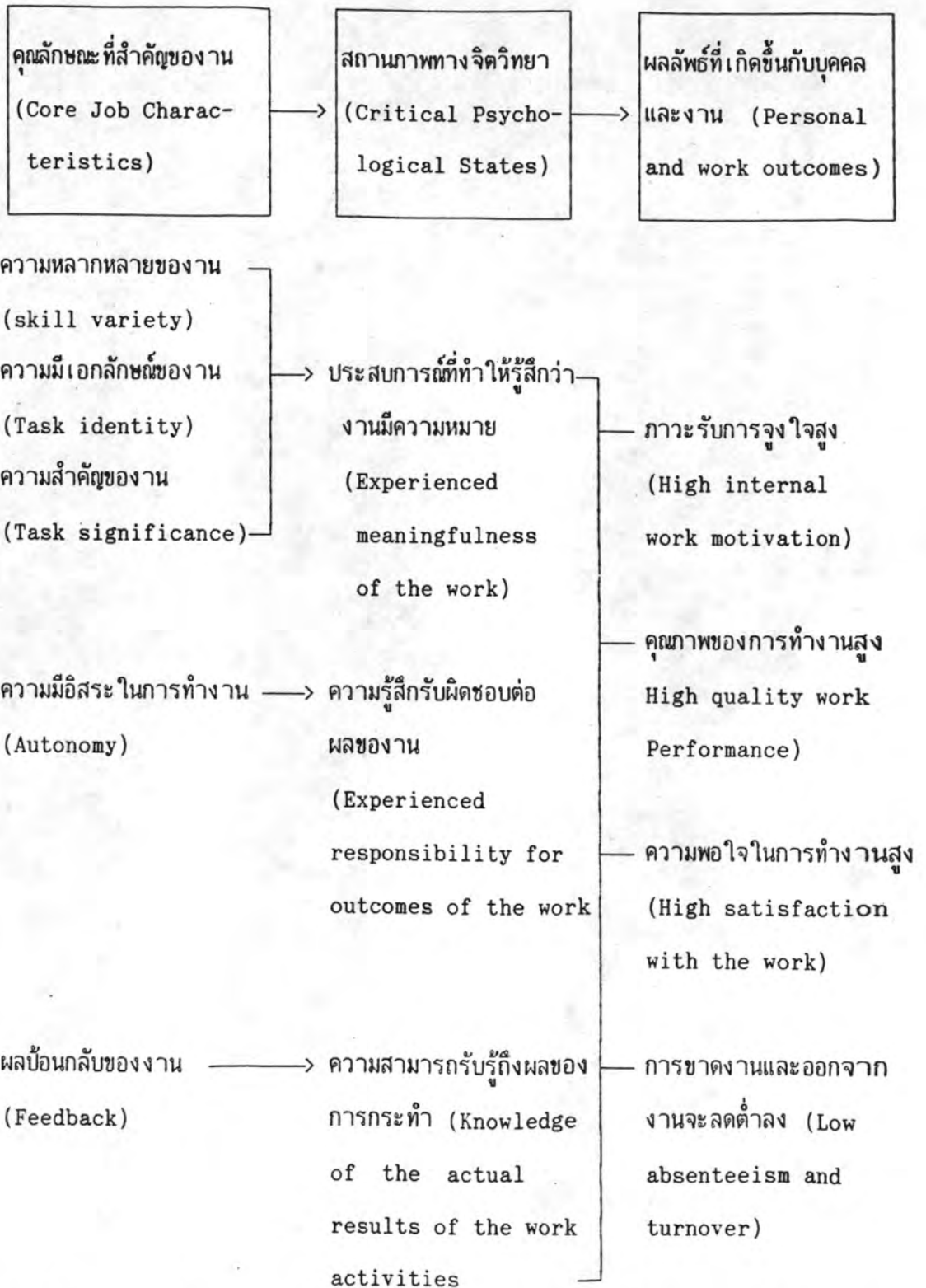
ดังแผนภูมิที่ 1 ที่แสดงถึงผลกระทบของงาน ซึ่งมีผลต่อสถานะทางจิตวิทยา 3 ประเภท ที่มีความสำคัญที่จะเป็นตัวตัดสินว่าพนักงานคนหนึ่ง ๆ มีสภาวะรับการจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และยังแสดงถึงผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลและกับหน่วยงาน

และสามารถคำนวณออกมาเป็นคะแนนระดับแรงจูงใจ (Motivating Potential Score (MPS)) ได้ดังนี้

$$MPS = \left[\frac{\text{ความหลากหลายของงาน} + \text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน} + \text{ความสำคัญของงาน}}{3} \right] \times$$

ความมีอิสระในการทำงาน x ผลป้อนกลับของงาน

งานที่มีคะแนนระดับแรงจูงใจสูง จะแสดงถึงความพึงพอใจสูง และการขาดงานหรือลาออกจากงานต่ำ



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิระหว่างคุณลักษณะของงาน สถานภาพทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ของงาน

ที่มา : Hackman, J.R. and Oldham, G.R. Work Redesign. Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company, 1980.

ดังนั้น ถ้าบุคคลรับรู้ว่า องค์กรนั้นมีงานที่น่าสนใจ งานมีความหมาย มีความเป็นมิตร และสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จะทำให้เพิ่มการยอมรับนับถือ (Self esteem) และความสมหวังในชีวิต (Self Actualization) เขาจะมีความพึงพอใจ เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง เช่นเดียวกัน (Robbin, 1993)

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

จากผลการวิจัยหลายชิ้นพบว่า ความมีอิสระในการทำงาน จะมีส่วนสัมพันธ์กับการพัฒนางาน (Schein, 1978) บรรยากาศขององค์กร (Schnake, 1983) ภาวะผู้นำ (Yukl และ Nemeroff, 1979) ความเป็นวิชาชีพ (Bartol, 1979) ความเกี่ยวพันในงาน (Jans, 1985) การจัดระบบงาน (Hackman และ Oldham, 1976 อ้างจาก Breugh และ Becker, 1987) และ Langer (1983) ได้ศึกษาพบว่า ความมีอิสระในการทำงาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง จะมีผลต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ความมีอิสระในการทำงาน มีความจำเป็นมากในการทำงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานคล่องตัวแล้ว สมาชิกยังได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งยังทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานที่ตนเอง ได้ร่วมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานออกมา ซึ่งจะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า องค์กรที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Morris และ Sherman, 1981) และจากการศึกษาของ Noe, Moeller และ Fitzgerald (1985) พบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

นโยบายขององค์กรใดที่ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าคุณลดความรับผิดชอบลง เช่น ลดความเป็นอิสระในการทำงาน เช่น ถูกลดบทบาทในการกำหนดทิศทางการทำงาน จะทำให้ลดความผูกพันต่อองค์กรลง (Salancik, 1977 อ้างจาก Luthans และ คณะ 1987) สอดคล้องกับการศึกษาของ Hackman และ Oldham (1974) ที่พบว่า ลักษณะงานที่ถูกดูแลใกล้ชิดจากหัวหน้างาน จะลดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของ Decotiis และ Summer (1987) พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

พาร์ดา อับราฮิม(2529) กล่าวถึงสิ่งที่จะยึดเหนี่ยวให้พยาบาลอยู่ในวิชาชีพพยาบาล

ได้แก่ ความเป็นอิสระในวิชาชีพ และความรับผิดชอบ ดังนี้

ความเป็นอิสระในวิชาชีพ หมายถึง การมีโครงสร้างที่ให้เสรีภาพในการตัดสินใจ สามารถควบคุมคุณภาพของวิชาชีพ ความผูกพันที่สมาชิกของวิชาชีพมีต่อวิชาชีพ จะช่วยทำให้เกิด การปฏิบัติที่มุ่งประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ คือ ปฏิบัติงานที่มุ่งประโยชน์สุขของผู้รับบริการ มากกว่าเศรษฐกิจส่วนตัว ความผูกพันจะทำให้บุคคลมีระยะเวลาการทำงานในวิชาชีพยาวนาน และไม่ออกจากวิชาชีพ

ความรับผิดชอบต่อพยาบาลต่อวิชาชีพ พยาบาลต้องรักษาจรรยาบรรณของวิชาชีพ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ด้วยการวิจัย พัฒนาคุณภาพและความก้าวหน้าของวิชาชีพ และบริการแก่ สังคมเพื่อชื่อเสียงของวิชาชีพด้วยเกียรติศักดิ์และความเป็นพยาบาลวิชาชีพ

ความมีอิสระในการทำงาน จะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ต่อความพึงพอใจในงานของ พยาบาล เพราะจะ ไปเพิ่มความมีอำนาจและความรับผิดชอบ (Blegen, 1993) และปัจจัยที่ ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานของวิชาชีพพยาบาล ก็คือ ความมีอิสระในการทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ(Jenkin,1986) พยาบาลต้องการความมีอิสระในการทำงาน และมีความสามารถ ในการจัดระบบการทำงาน และตารางการทำงานด้วยตนเอง (Ringl และ Dotson,1989) และจากการศึกษาของ Pierce และคณะ (1991) พบว่า พยาบาลที่ลาออกจากงาน มีความ ไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ได้แก่ ตารางการทำงานที่ไม่มีการยืดหยุ่น การอยู่เวรบ้า-ดึก ซึ่งต้องกระทบความรับผิดชอบต่อครอบครัว และไม่สามารถทำงานตามเวลาที่เลือก สอดคล้อง กับการศึกษาของ Prescott และ Bowen (1987) ซึ่งสัมภาษณ์พยาบาลที่ลาออก พบเหตุผล อันดับแรก คือตารางเวลาการทำงานที่ไม่มีการยืดหยุ่น และไม่สามารถเลือกวันหรือเวลา ทำงานได้ ดังนั้นความมีอิสระในการทำงานจะมีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาล ถ้าความไม่พึง พอใจจากการขาดอิสระในวิชาชีพสูง อาจมีพยาบาลจำนวนมากที่ลาออกจากงานได้ (Pierce และคณะ, 1991; Ames และคณะ, 1992)

2.2 ความหลากหลายของงาน (Skill variety)

Hall และ Schneider (1972); Buchanan (1974) พบว่าความหลากหลาย ของงานจะเป็นลักษณะงานที่ทำหาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์การที่เขา ทำงานอยู่ เพราะงานที่ทำหายจะเป็นเสมือนแรงกระตุ้นและเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ ปฏิบัติงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความพอใจที่จะสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละคน

และลักษณะงานที่ท้าทายจะส่งเสริมให้มีการแข่งขันผลงาน เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงข้ามกับงานที่ซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเคยชิน ไม่น่าสนใจ ไม่จูงใจให้ทำงาน (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529) ถ้าบุคคลรับรู้ว่างานนั้นน่าสนใจ มีความหลากหลาย เขาจะทำงานโดยอิสระ พัฒนางานอยู่เสมอและผูกพันอยู่กับงาน ถ้าบุคคลรับรู้ว่างานนั้นไม่น่าสนใจ ซ้ำซากจำเจ เขาจะเกิดความท้อถอย และเบื่อหน่ายในการทำงาน (Steers และ Porter, 1987)

ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจเพื่อการคงอยู่ในงาน คือการได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย มีความท้าทาย และบุคคลสามารถปฏิบัติงานนั้นเพื่อตอบสนองความรู้สึกท้าทายนั้นได้สำเร็จ (Locke, 1976; Sanger, Richardson และ Larson, 1985) พบว่างานที่ท้าทาย ทำให้พยาบาลยังคงอยู่ในหน่วยงาน และความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มมากขึ้นถ้าเพิ่มความหลากหลายของงาน (Wright, 1990)

ส่วนความซ้ำซากของงานนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน และการหยุดงาน (Porter และ Steers, 1975) งานที่ซ้ำซาก จำเจ จะมีผลทางลบกับความพึงพอใจในงาน (Blegen, 1993) และจากการศึกษาของอารีย์ พกษราช และคณะ (2534) ศึกษาในโรงพยาบาลศิริราช พบว่า การอยู่เวร, งานหนัก และงานจำเจ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดไม่พึงพอใจและคิดที่จะลาออกจากงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity)

วิชาชีพการพยาบาล เป็นวิชาชีพเฉพาะ (มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือน ที่ นร.070.3/ว.19 ลงวันที่ 30 กันยายน 2535 รหัส 6-151 ชื่อสายงานการพยาบาลวิชาชีพ ตำแหน่งทั่วไปวิชาชีพเฉพาะ) และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป ตามพระราชกฤษฎีกา (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 109 ตอนที่ 100 วันที่ 23 กันยายน 2535) ซึ่งต้องปฏิบัติโดย ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญา ที่ไม่อาจมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนได้ (บุปผา อธิธิมผล, 2537) ดังนั้น พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน จึงควรจะต้องสามารถทำงานนั้นๆได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบกระบวนการ สิ่งที่พยาบาลทุกคนต้องการในการทำงาน คือ ความภาคภูมิใจในตนเอง การมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน ฐานะทางสังคม และการรับรู้ในความสำเร็จของตนเอง การทำงานที่อิสระ มีบทบาทชัดเจน มีองค์ความรู้ของตนเอง เป็นที่ยอมรับของสังคม อันแสดงถึงลักษณะที่เป็นวิชาชีพ (Leddy และ Pepper, 1989)

แต่สิ่งที่พยาบาลยังขาดความเข้าใจตรงกัน คือขอบเขตและความรับผิดชอบของวิชาชีพ ทำให้ไม่สามารถแยกแยะ ได้ว่างานอะไรที่เป็นงานพยาบาล งานอะไรที่ควรให้เจ้าหน้าที่อื่น กระทำแทน แม้ว่าการศึกษาในปัจจุบันจะพยายามเน้นการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหา และสนองความต้องการของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ สังคม และวิญญาณ ซึ่งเป็นลักษณะของการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ แต่ในความเป็นจริงทางคลินิก ระบบการพยาบาลส่งเสริมให้พยาบาล คำนึงถึงงานเป็นหลัก (Task oriented) พยาบาลจึงต้องพัวพันกับงานต่าง ๆ ที่ต้องกระทำ จนไม่มีเวลาที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองในเชิงวิชาชีพ ทำให้เบื่องานหรือลาออกจากงาน (สมจิต หนูเจริญกุล, 2537)

เช่นจากการศึกษาของ Roels (1989) ซึ่งศึกษาพยาบาลที่ลาออกใน Seychelles จากการตอบแบบสอบถามของพยาบาล พบว่า 70% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้มีการทำการพรรณนางาน (Job description) ใหม่

2.4 ความสำคัญของงาน (Task significance)

ลักษณะงานการพยาบาล เป็นลักษณะงานในสายงานด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพและการแพทย์ (ร่างหนังสือสำนักพัฒนาโครงสร้างส่วนราชการและอัตรากำลังคน ส่วนให้คำปรึกษาแนะนำที่ 4 สำนักงาน ก.พ. มีนาคม 2537) สายงานการพยาบาลวิชาชีพ เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการพยาบาลที่มีลักษณะการใช้ทักษะพิเศษของผู้ประกอบวิชาชีพ ตั้งอยู่บนพื้นฐานองค์ความรู้เฉพาะทางวิชาชีพ ได้แก่ ศาสตร์ทางการพยาบาลและบูรณาการ ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และจริยศาสตร์ ฯลฯ มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และทัศนคติแก่บุคลากรในสายวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ลักษณะงานบริการพยาบาล เป็นงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตประชาชน ดังนั้นจึงต้องใช้ความปราณีตละเอียดอ่อน เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบสูง ต่อชีวิตของประชาชน ทั้งที่เจ็บป่วยและไม่เจ็บป่วย ให้ได้รับความสุขสบาย ความปลอดภัย คงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยที่ดี โดยไม่คำนึงถึง เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ฐานะ และลัทธิใด ๆ (บุพผา อธิมณฑล, 2537) ซึ่งความรู้สึกของการที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า จะสร้างความพึงพอใจและการคงอยู่ในหน่วยงาน (Lockl, 1976)

จากการศึกษาของ Kramer (1990) กล่าวถึงปัจจัยการดึงดูดให้บุคลากรทำงานในโรงพยาบาล (Magnet hospitals) คือการใช้พยาบาลวิชาชีพจำนวนมากในการให้

การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วย ผู้ช่วยพยาบาลมีน้อย และมีพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ช่วยงาน เอกสาร งานแม่บ้าน และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ใช้ระบบพยาบาลเจ้าของไข้ ไม่มีการจ่ายงาน ให้บุคลากรไปทำงานทดแทนหน่วยงานอื่น (Floating) และเน้นการเลือกสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงานและความสามารถ

แต่ในปัจจุบันพยาบาล ยังใช้เวลาส่วนใหญ่ในการบันทึกรายงาน แทนที่จะใช้เวลาไป ในการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง พยาบาลมักไปทำหน้าที่แทนแพทย์ แทนพนักงานเจาะเลือด แทนพนักงานเก็บเงิน และเสมียน จนไม่มีเวลาเพียงพอสำหรับการดูแลผู้ป่วย ไม่มีเวลานำกระบวนการพยาบาลมาใช้แก้ปัญหา และสนองความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคมได้ ซึ่งอาจสร้างความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับ ตัวพยาบาลเองก็เกิดความเหนื่อยล้า และรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เพราะไม่เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนเองกระทำจึงลาออกหรือเปลี่ยนงาน (สมจิต ทนุเจริญกุล, 2537) สอดคล้องกับการศึกษาของ Roels (1989) ที่พบว่าพยาบาลที่ลาออกจากงาน ระบุว่าตนเองทำงานเอกสารมากเกินไป ควรมอบหมายให้ผู้อื่นทำหน้าที่นี้แทนได้

2.5 ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)

การประเมินผลงาน และการได้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงตนเองและปรับปรุงงาน เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล (Steers และ Porter, 1987) บุคคลต้องการผลป้อนกลับของงานเพราะ

1. ต้องการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะต้อง เป็นข้อมูลที่เป็นจริง
2. ต้องการทราบความสามารถของตนเป็นระยะ ๆ ทำให้บุคลากรสามารถทราบความสามารถของตนและ เพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับผู้บังคับบัญชา
3. เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นหนทางที่จะ เปลี่ยนแปลงมุมมองของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา และงานที่ตนเองทำ (Greller และ Parsons, 1992)

การได้รับผลป้อนกลับของงานจะมีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Blegen, 1993) และจากการศึกษาของ Hackman และ Oldham (1980) ระบุว่าผลป้อนกลับของงานจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะ เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการทำงานของตนเอง เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงผลของงานที่ดีหรือไม่ดีของตนเอง โดยนำไปเชื่อมโยงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยบุคคลจะ คาดหวังการประเมินผลงานทั้งจากผู้บังคับบัญชา, ผู้ร่วมงาน, ผู้รับ

บริการ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับได้ทั้งสิ้น (Early และคณะ, 1989 อ้างจาก Greller และ Parsons, 1992)

การประเมินผลการทำงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน พยาบาลต้องการทราบว่าความสามารถของตนอยู่ในระดับใด และควรได้รับการปรับปรุงอย่างไร ทั้งด้านทัศนคติ ความชำนาญ และความรู้เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งจะช่วยในการเรียนรู้ และเข้าใจด้วยตนเอง ได้อย่างมาก การประเมินผลถ้าเกิดความไม่เป็นธรรม หรือประเมินได้ไม่เที่ยงตรงจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรไม่พึงพอใจนำไปสู่การออกจางานได้ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2534)

Seybolt (1986) ศึกษาสาเหตุที่ทำให้พยาบาลลาออก โอนย้าย ก่อนเวลาอันควร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลได้แก่ ผลของการทำงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้ร่วมงาน

ส่วนการศึกษาของ Sanger, Richardson และ Larson (1985) ศึกษาพบปัจจัยที่ทำให้พยาบาลยังคงทำงานอยู่ในหน่วยผู้ป่วยที่ได้รับอันตรายจากไฟไหม้ น้ำร้อนลวก (Burn Unit) คือการมีโอกาสในการรับรู้ และ ได้เห็นผู้ป่วยหนักมีอาการดีขึ้น หรือหายป่วย

และการศึกษาของ จันทิรา ภาวิไล (2536) ศึกษาอัตราการคงอยู่ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหाराช นครเชียงใหม่ พบปัจจัยการทำนายการคงอยู่ คือ การประเมินผล บุคลากร และการสรรหาบุคลากร

2.6 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Optional Interaction)

การได้ทำงานที่มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สมาชิกขององค์การมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เนื่องจากเขามีโอกาสที่จะพบปะพูดคุยกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ อยู่บ่อย ๆ จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น และนำมาซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Sheldon, 1971) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อบรรยากาศขององค์การ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการคงอยู่ในหน่วยงาน (Blegen, 1993) และงานที่มีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอื่น ๆ จะเพิ่มความยึดมั่นต่อองค์การ (Buchanan, 1974; Ladahl, 1964 อ้างจาก Decotiis และ Summers, 1987)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของพยาบาล การทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ของพยาบาลในหน่วยงาน ทำให้เกิดการคงอยู่ของพยาบาลในหน่วยงาน Sanger (1993) พบว่า แม้พยาบาลจะต้องการความเป็นอิสระ แต่ก็ต้องการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานด้วยเช่นกัน

3. ประสบการณ์ในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การ ว่า องค์การได้สร้างสภาพแวดล้อม ตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การนั้น คนได้รับประสบการณ์ในทางที่เป็นคุณหรือโทษแก่ตนอย่างไรบ้าง ตลอดจนระบบการจ้างงาน และการจูงใจที่ได้รับทั้งในแง่บวกและลบ ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การ ประสบการณ์ในการทำงานถูกมองว่าเป็นอิทธิพลของการกล่อมเกลา การเรียนรู้ทางสังคม (Major Socializing Force) และเป็นการแสดงอิทธิพลที่ความผูกพันทางจิตวิทยาที่องค์การเป็นผู้สร้างขึ้นมา จากการศึกษาของ Steers (1977) พบว่ามีตัวแปรย่อยของประสบการณ์ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ
2. ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้
3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ
4. ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Buchanan (1974) ที่พบว่า ประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ได้แก่ ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และความรู้สึกว่าคุณคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากองค์การ

Meyer และ Allen (1991) อ้างจาก Meyer, Allen และ Smith, 1993) พบว่า ความสัมพันธ์ที่มั่นคงและหนักแน่นที่สุดตัวหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การคือ ประสบการณ์ในงาน และการศึกษาของ Fukami และ Larson (1984); อีระ วีระธรรมสาธิต (2532); ชาวลิต ดนันทชัย (2533) ; โสกา ทรัพย์มากอุดม (2533); นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) ล้วนสนับสนุนแนวความคิดที่ว่า ประสบการณ์ในงานดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ดังนั้น องค์การที่จะทำให้บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันสูง ต้องจัดการกับประสบการณ์ในการทำงานด้วยความระมัดระวัง เช่น การส่งเสริมความก้าวหน้า, การให้บำเหน็จรางวัล, การฝึกอบรมพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน เป็นต้น (Buchanan, 1974 อ้างจาก Meyer และ คณะ, 1989)



3.1 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หรือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานจากการที่เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และรู้สึกว่าการทำงานของเขา ได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ (Self esteem) ได้ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร หรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก จะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าเขามีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรต้องการเขา ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีสูงขึ้น (Sheldon, 1971; Buchanan, 1974; Salancik, 1977; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

Taylor และ Covalski (1985) ศึกษาพบว่า พยาบาลต้องการการยอมรับนับถือในความเป็นวิชาชีพ (Professionals) และได้รับการยอมรับเสมือนเป็นทีมสุขภาพคนหนึ่ง นอกจากนั้น ยังต้องการได้รับ การยอมรับในฐานะที่เป็นบุคคลที่ต้องการการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation) และมีความเป็นอิสระในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Ringerman (1990 อ้างจาก Corley และ Mauksch, 1993) ที่พบว่าพยาบาลที่รับรู้บรรยากาศของความเป็นวิชาชีพจะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Prestholdt; Lane และ Mathew (1988) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพยาบาลที่ยังคงอยู่ในหน่วยงาน พบว่า ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า, มีความสามารถ และเชื่อว่าเขาสามารถช่วยเหลือผู้ป่วย เพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้ป่วยได้ และใช้ความสามารถทางการพยาบาลเพื่อทำให้ตนเองทันสมัยอยู่เสมอ

3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้

ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาเกิดปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์การสูง ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมาก (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529) การรับรู้ความผูกพันที่องค์กรมีต่อตนเอง เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า หน่วยงานให้ความสนใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รับรู้ว่าองค์กรพร้อมที่จะให้และช่วยเหลือ รับรู้ได้จากหลายสถานการณ์ เช่น ความผิดพลาดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น, การให้คำแนะนำ, การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น (Eisenberger,

Hutchison และ Sowa, 1986; Eisenberger, Fasolo และ Davis La Matro, 1990)

Meyer และ Allen (1991 อ้างจาก Meyer, Allen และ Smith, 1993) พบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรที่มั่นคง และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และพนักงานที่เชื่อว่าหน่วยงานพยายามสร้างความมั่นคง จะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่าคนที่ไม่เชื่อว่าหน่วยงานจะสร้างความมั่นคงให้ได้ (Gaertner และ Nollen, 1989)

จากการศึกษาของ Prestholdt, Lane และ Mathews (1988) พบว่าบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กร เพราะเชื่อว่าจะมีความมั่นคงในการทำงาน ส่วนการศึกษาของ Roels (1989) ในพยาบาลที่ลาออก พบว่า พยาบาลขาดความปลอดภัยในทรัพย์สิน ต้องเดินทางไกล ลำบากในการเดินทางมาขึ้นเวรบ่อย, ดึก มีความลำบากในการดูแลบุตร ขาดการเต็มใจและช่วยเหลือจากหน่วยงาน การตัดสินใจมาจากการนั่งโต๊ะ ไม่ได้ออกมาดูปัญหาอย่างแท้จริง มีการสัญญาไว้มากมาย แต่ไม่มีอะไรดีขึ้น

ดังนั้น หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออก โอนย้าย ไปจากองค์กรได้

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร

จากทฤษฎี Expectancy theory ของ Victor Vroom (1964 อ้างจาก Robbin, 1993) ระบุว่าระดับของความพยายามในการทำงานจะขึ้นกับระดับความคาดหวังจากผลการทำงาน ขึ้นกับความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ

1. ความน่าสนใจ (Attractiveness) ขึ้นกับบุคคล คาดหวังกับระดับของผลของงาน หรือรางวัลที่ได้จากการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ (Performance-reward linkage) หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าความสามารถจะนำมาสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน (Effort - Performance linkage) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพยายามที่จะ ไปสู่ความสามารถในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลขึ้นกับการรับรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

จากผลของงานว่ารางวัลจากองค์การบรรลุถึง เป้าหมายที่พึงพอใจหรือไม่ ซึ่ง ได้แก่

1. การรับรู้ถึงผลลัพธ์จากการทำงาน ในทางบวก เช่น ค่าจ้าง, ความมั่นคง, สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน, ความเชื่อถือ, สวัสดิการ, โอกาสที่แสดงความสามารถ หรือ การรับรู้ในทางตรงกันข้าม เช่น งานน่าเบื่อ, มีความขัดแย้ง, มีเจ้านายที่เข้มงวด
2. การรับรู้ในความน่าสนใจของผลลัพธ์ของงาน เป็นไปในทางบวกหรือลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมและความต้องการของแต่ละบุคคล
3. การรับรู้ถึงพฤติกรรมที่บุคคลต้องกระทำ เพื่อให้บรรลุถึงผลสำเร็จของงานที่ชัดเจนและไม่คลุมเครือ
4. การที่บุคคลมองเห็นถึงโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน

Expectancy Theory จะแสดงถึงความเข้าใจของบุคคลในการบรรลุถึงเป้าหมายของตนเอง (Individual goal) ซึ่งสัมพันธ์กับความพยายามและความสามารถในงาน และรางวัลที่ได้รับ

ความคาดหวังว่าจะมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เช่นกัน โดยนักวิชาการหลายคนเห็นว่า การสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์การเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงาน จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้ (Flippo, 1966; Buchanan, 1974; Steers, 1974; Bluedorn, 1983) トラバิดที่บุคลากรยังมีความหวังที่จะก้าวหน้า ย่อมมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังที่จะก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน และคงอยู่ในวิชาชีพไม่นาน (อาทร ชนเห็นชอบ, 2526)

Wanous และคณะ (1992) พบว่า การได้พบสิ่งที่ตนเองคาดหวัง (Met Expectations) เช่น เงินเดือน ผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาของ Prestholdt, Lane และ Mathew (1988) ในความคิดเห็นของพยาบาลที่ลาออก พบว่า คิดว่าตนเองจะก้าวหน้ามากขึ้นถ้าลาออก สอดคล้องกับการศึกษาของ Taylor และ Covalleski (1985) ที่พบว่าพยาบาลที่ลาออกนั้นคิดว่าองค์การที่ตนเองเลือกไปอยู่จะดีกว่า ทำให้พึงพอใจได้มากกว่าในปัจจุบัน โดยบุคคลเปรียบเทียบองค์การภายนอก และภายในที่สนองความต้องการความก้าวหน้าในงานได้

จากการศึกษาของอารีย์ พทกษราช (2534) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 40.7 มีความไม่พึงพอใจในวิชาชีพ เนื่องจากมีปัญหเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และการศึกษาของจุฑามาศ พุทธิพิทักษ์ และวนิดา มงคลสินธุ์ (2535) พบว่า สาเหตุการลาออก โอนย้าย ของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน เกิดจากภาระงานที่หนักเกินไป แต่มีรายได้ต่ำ สถานที่และบรรยากาศในการทำงานไม่สะดวกสบาย สอดคล้องกับการศึกษาของ Ruffing, Smith และ Roger (1984) ที่พบว่าพยาบาลลาออกเพราะ เงินเดือนน้อย การขาดแคลนบุคลากร ความไม่ยืดหยุ่นในเวลาดำเนินงาน และการศึกษาของ Curry และคณะ (1985) พบว่า ความยุติธรรมของค่าตอบแทน มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และ Roels (1989) ที่พบการลาออกของพยาบาลเกิดจาก สภาพขาดแคลนบุคลากร งานหนัก อยู่เวรดึกมากเกินไป ไม่มีความสะดวกสบาย ในที่ทำงาน ไม่มีที่พัก อยู่กันแออัด ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ดี การซ่อมแซมอุปกรณ์มีปัญหา เงินเดือนน้อย โอกาสความก้าวหน้าถูกจำกัด และ Mottaz (1988) ที่พบว่า ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน และสิ่งแวดล้อมที่ดี มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ดังนั้น ถ้าสิ่งที่มีสมาชิกได้รับจากองค์การเป็นไปตามความคาดหวังของเขา จะทำให้สมาชิกผู้นั้นมีความผูกพันสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวัง (อนันต์ชัย คง จันทร, 2529)

3.4 ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

ความเกี่ยวพันทางสังคม (Social involvement) กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงในที่ทำงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา จะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยพบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ และพฤติกรรม ของผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม การที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์การมีลักษณะของความร่วมมือ เป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ (Steers, 1977; Mowday และคณะ, 1982; Meyer และ Allen, 1991) อ้างจาก Meyer, Allen และ Smith, 1993) และทัศนคติที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา จะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์มีมากเพียงใด (cohesiveness) ความยึดมั่นผูกพันจะมีมากเท่านั้น (Marsh และ Mannari, 1977; Mottaz, 1988; Decotiis และ Summers, 1987; Gaertner และ Nollen, 1989)

จากการศึกษาของ Prestholdt (1988) พบว่า เหตุที่พยาบาลยังคงอยู่ในหน่วยงานนั้น เพราะมีความร่วมมือและสัมพันธภาพที่ดีของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และ Lanstron, Biordi และ Gillies (1989) ศึกษาถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ที่ออกจากงานพยาบาล ทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังการลาออก โดยศึกษาจากพยาบาล 26 คน ซึ่งลาออกจากงานภายใน 18 เดือน โดยวิธีการสัมภาษณ์ พบว่า ร้อยละ 85 มีความขัดแย้งระหว่างพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล และการศึกษาของ Cavanagh (1989) พบปัจจัยที่ใช้เป็นตัวทำนายการเข้าและออกจากงานของพยาบาล ปัจจัยหนึ่ง คือ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน ถ้ามีสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การลาออกจะมีน้อย

ส่วนการศึกษาของ อารีย์ พกษราช และคณะ (2534) พบว่า ปัญหาของพยาบาลผู้ลาออก ได้แก่ ปัญหาผู้บังคับบัญชาและปัญหาของผู้ร่วมงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Leiter และ Maslach (1988 อ้างจาก Corley และ Mauksch, 1993) ที่พบว่า การเข้ากันไม่ได้กับผู้ร่วมงาน และความไม่พึงพอใจ ในหัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนั้น ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์การ ก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพราะกลุ่มมีอิทธิพลต่อทัศนคติของคนต่อองค์การ การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงที่อยู่ในองค์การเดียวกัน จะทำให้เขาซึมซับกับวัฒนธรรม และบรรยากาศขององค์การ อธิบายได้จากทฤษฎี Social Information Processing Model (SIP) (Salancik และ Pfeffer, 1978 อ้างจาก Robbin, 1993) ซึ่งอธิบายว่าบุคคลจะมองงานเดียวกัน และสรุปแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ การรับรู้ (Perceive) ของบุคคล บุคคลจะมีทัศนคติและพฤติกรรมกับงานขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน เพื่อน ครอบครัว ถ้าบุคคลเข้ามาทำงานโดยพบกับผู้ร่วมงานที่คอยแต่จะบ่นว่างานน่าเบื่อ เจ้านายไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น จะทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีตามไปด้วย ดังนั้นถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีความผูกพันต่อองค์การตามไปด้วย

4 ปัจจัยด้านบทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

บทบาทเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างตัวบุคคลกับองค์การ แสดงถึงพฤติกรรมของคนในองค์การที่คาดว่าจะแสดงออก บทบาทเกิดจากผลของการเกี่ยวข้องกัน องค์การที่เป็นทางการ เทคนิควิทยาการ องค์การที่ไม่เป็นทางการ และความคาดหวังของบุคคลในงานที่ทำ ระบบของ

บทบาท จึง เป็นเสมือนสนามที่กำหนดขึ้นให้แสดงออกถึงความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติ หรือบรรดาสมาชิกภายในองค์การ การแสดงออกมาในลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่เป็นถ้อยคำ และที่ไม่เป็นถ้อยคำ การแสดงออกถึงอารมณ์ การแสดงออกถึงการตัดสินใจ ระบบของบทบาท จะ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่จะอธิบายระบบของบทบาทจึง เป็นเรื่องยาก จะอธิบายได้ก็ เพียงชั่วขณะหนึ่งที่ระบบของบทบาทนั้นแสดงอยู่เท่านั้น เมื่อเวลาผ่านไประบบของบทบาทก็จะ แตกต่างออกไป

ความต้องการที่จะแสดงออกถึงบทบาทก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจแก่ บุคคลอื่นที่คาดหวังในบทบาทของบุคคลนั้น หากความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบทบาทของ บุคคลนั้นขัดแย้งกัน ก็จะทำให้เกิดความกดดันขึ้น ซึ่งเราเรียกว่าความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ถ้าหากความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบทบาทของบุคคลนั้นไม่เด่นชัด หรือ บุคคลนั้นรับรู้มาบิดเบือนก็จะทำให้เกิดความไม่ชัดเจนขึ้นในบทบาทที่บุคคลนั้นจะ แสดงออก (Role ambiguity)

เมื่อบุคคลหนึ่ง เข้ามาร่วมงานในองค์การ เขาจะมีความสัมพันธ์กับกลุ่มที่เกี่ยวข้อง กับตัวเขา เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งบุคคลของกลุ่มเหล่านี้ก็จะ มีการแสดงออกถึงบทบาท ซึ่งเรียกว่ากลุ่มของบทบาท (Role sets) และกลุ่มของบทบาทนี้ จะมีอิทธิพลต่อบทบาทของสมาชิกแต่ละคนของกลุ่ม เช่น ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังในบทบาท ของผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดงออกไปตามที่องค์การกำหนด การที่ผู้บังคับบัญชาจะ ปฏิบัติตามนั้นขึ้น อยู่กับข้อตกลงทางจิตใจที่ตกลงกันไว้ก่อนที่จะ เข้ามาร่วมงานในองค์การ ดังนั้นจึงสามารถกล่าว ได้ว่า อิทธิพลของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นจะมีผลกระทบต่อบทบาทและพฤติกรรมของบุคคลอื่นนั้น

และจากผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบของบทบาทมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์ การ (Morris และ Koch, 1979; Jackson และ Schuler, 1985 อ้างจาก Netemeyer, Johnston และ Burton, 1990; Decotiis และ Summers, 1987; Jamal, 1990)

4.1 ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict)

Kahn และ เพื่อนร่วมงาน (1964 อ้างจาก Rizzo, House และ Lerztman, 1970) ได้ให้ทัศนะว่า ความขัดแย้งในบทบาท เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นสองอย่างหรือมากกว่า ในขณะ เดียวกันและยากที่จะกระทำทั้งสองอย่างพร้อมๆกัน บุคคลจึงต้อง เลือกกระทำอย่างหนึ่ง

และไม่กระทำอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทนั้น การที่บุคคลมีสิ่งที่ต้องเลือกกระทำมากกว่าหนึ่งอย่าง เนื่องจากบุคคลจะมีบทบาทต่าง ๆ มากมายในสังคม และอาจถูกบุคคลอื่น ๆ คาดหมายในบทบาทของตนที่แตกต่างกันออกไป ความขัดแย้งในบทบาท จะทำให้สภาพอารมณ์ถูกรบกวน ซึ่งจะแสดงออกในรูปต่าง ๆ เช่น ความตึงเครียด หงุดหงิด ความไม่แน่ใจในสิ่งที่กระทำลงไป ซึ่งจะเป็นเหตุให้บุคคลขาดความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ถ้าความขัดแย้งในบทบาทมีมาก ๆ เจ้าของบทบาทจะลดความยึดมั่นผูกพันต่อบทบาทหน้าที่ จนถึงกับถอนตัวออกจากบทบาทนั้น ๆ หรือออกจากหน่วยงานได้ โดยเมื่อบุคคลรับรู้ว่างานของเขา มีผลเสียต่อสุขภาพ เขาย่อมไม่พึงพอใจ ไม่ผูกพันต่อองค์กร และลาออกจากองค์กร (Jamal, 1990)

Salancik (1977 อ้างจาก Decotiis และ Summers, 1987) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทจะนำมาซึ่งการลดความรับผิดชอบ ลดการเกี่ยวพันทางบทบาทและลดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของ Baird (1969 อ้างจาก Van Sell, Brief และ Schuler, 1981) และ Morris และ Sherman (1981 อ้างจาก Decotiis และ Summers, 1987) พบว่า ความขัดแย้งในบทบาท จะลดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Herbiniak และ Alutto (1972 อ้างจาก Corley และ Manksch, 1993) ซึ่งศึกษาในครูและพยาบาล พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความขัดแย้งในบทบาทจะปรากฏให้เห็นได้หลายรูปแบบ (Kahn, 1964 อ้างจาก เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ, 2529)

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intra-Sender role conflict) ซึ่งแหล่งของความขัดแย้งนี้ มีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียว แต่มีพฤติกรรมเสนอความต้องการจากงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกันหรือแตกต่างกัน เช่น กรณีผู้เฝ้าตึกงานกระตุนหรือย้ายผู้ทำงานให้ได้ทั้งคุณภาพและปริมาณ ซึ่งความต้องการที่จะให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพนั้นขัดกัน เป็นต้น

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Inter-sender role conflict) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัด หรือไม่ตรงกันกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง เช่น หัวหน้างานซึ่งต้องเข้ามาพัวพันกับบทบาทคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่ผู้บริหารในระดับสูงกว่า พบความขัดแย้งทางบทบาทของบุคคลที่เกิดขึ้น เนื่องจากความคาดหวังทางด้านพฤติกรรมที่ต้องการของเพื่อนร่วมงานและกลุ่มของเขา กับความต้องการของระบบบริหารที่มีอยู่ไม่ตรงกัน เป็นต้น

หน้าที่งานและบทบาทของเพื่อนร่วมงานหรือของวิธีกำหนดบทบาทพฤติกรรมอาจจะไม่สอดคล้องกัน แตกต่างกันได้หลายทาง เช่น แตกต่างกันในแง่ความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าไว้ในงานที่ให้หรือในบทบาทที่ให้ มีอะไรบ้าง นิสัยของพฤติกรรมที่ควรกระทำ และ ไม่ควรกระทำเป็นอย่างไร บทบาทที่กำหนดให้ว่าควรใช้ในสถานการณ์อย่างไร พฤติกรรมที่คาดหวังไว้มีอะไรบ้างที่ควรแก้ไขหรือใช้ต่อไป หรือความคาดหวังอันไหนควรจะได้รับการยกย่อง หรือควรใช้ หากว่าเกิดความขัดแย้งในแง่บทบาทเหล่านี้ เป็นต้น

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Inter-role conflict) ความขัดแย้งแบบนี้เกิดขึ้น เนื่องจากบุคคลคนหนึ่งมีบทบาทอยู่หลายบทบาท และแต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวข้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานของคนๆนั้นด้วย เช่นองค์การคาดหวังว่าพนักงานจะต้องทำงานล่วงเวลาบ้างในวันเสาร์หากจำเป็น แต่บทบาทของความเป็นแม่ บังคับหรือกำหนดไว้ว่าควรอยู่บ้านและ เล่นกับลูกในวันเสาร์ กรณีนี้จะเกิดความขัดแย้งทางบทบาทว่าควรทำสิ่งไหนดี หรือการศึกษาของ Corley และ Mauksch (1993) ที่พบว่าพยาบาลจะล้มความผูกพันที่มีต่อครอบครัว เมื่อให้การดูแลผู้ป่วย แต่เมื่อใดที่มีเด็กหรือคนในครอบครัวป่วยขึ้น พยาบาลจะเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้น

4. ความขัดแย้งในบทบาทของเจ้าของตำแหน่ง (Job incumbent role conflict) แม้ว่าเจ้าของตำแหน่งจะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นจากบุคคลอื่นก็ตาม แต่กระบวนการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทนี้ (Role sending process) จะไม่เกิดขึ้นในลักษณะข้อมูลทางเดียว (one way) เจ้าของตำแหน่งนั้นจะพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเขาเองในลักษณะสอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตัวเขา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความนึกคิดเกี่ยวกับตน (Self concept) ของบุคคลนั้นนั่นเอง ด้านพฤติกรรมที่คาดหวัง ไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับความนึกคิดเกี่ยวกับตนแล้ว บุคคลนั้นก็จะต้องด้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวังนั้น หรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่น หรือของตำแหน่งของตนเองก็ได้ เช่น มาตรฐานของบุคคลผู้เป็นเจ้าของตำแหน่ง หรือค่านิยมอาจจะขัดแย้งกับพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังให้กระทำ เป็นต้น

จากการศึกษาของ Kramer (1974 อ้างจาก ฟารีดา อิบราฮิม, 2523) พบว่าพยาบาลในหลักสูตร 4 ปี จะมีค่านิยมในทางวิชาชีพ (Professional value) ค่อนข้างสูง แต่จะมีความอดทนต่อความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ได้น้อย ซึ่งวิชาชีพจะมีเป้าหมายสำคัญของผู้ป่วยเป็นแกน ในขณะที่สถาบันจะเน้นความสำเร็จที่งาน มุ่งนโยบายความ

ต้องการของหน่วยงาน และความต้องการของทีมสุขภาพ ความขัดแย้งในบทบาทดังกล่าว ถ้าไม่ได้รับการเตรียมทำให้เกิดความเข้าใจและพร้อมที่จะปรับตัวให้ยอมรับเสียแต่เนิ่น ๆ พยาบาลจะละทิ้งการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยและอาจเปลี่ยนอาชีพได้

ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การทำหน้าที่แทนแพทย์ ซึ่งไม่ใช่งานให้การพยาบาลโดยตรง ทำให้ภาระงานเพิ่มมากขึ้น มีความขัดแย้งในบทบาท (Fuszard, Slocum และ Wiggers, 1990) หรือการที่พยาบาลต้องใช้เวลาส่วนใหญในการบันทึกรายงานแทนที่จะใช้เวลาไปในการให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยตรง (พาริดา อับราฮิม, 2523) หรือการจัดอัตรากำลังบุคลากร : จำนวนบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ต้องทำงานหนักมากเกินไป พยาบาลไม่สามารถให้การพยาบาลได้ครบถ้วน และเพียงพอกับความต้องการของผู้ป่วย ไม่มีเวลาสอนหรือวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย ทำให้เกิดความรู้สึกผิด ขัดแย้งต่อสำนักหรือความรับผิดชอบในวิชาชีพ เกิดผลเสียด้านจิตใจ เกิดความเบื่อหน่ายและอาจออกจากงานได้ (Wandelt, Pierce และ Widdowson, 1981)

4.2 ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity)

Kahn และเพื่อนร่วมงาน (1964) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่ง ๆ สมาชิกจะต้องมีข่าวสารหรือข้อมูลที่แน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารและการกระจายข่าวสาร จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรทุกองค์การ เพราะบุคคลเจ้าของบทบาทจะแสดงออกซึ่งบทบาทที่เหมาะสมได้มากน้อยเพียงใด บุคคลจะต้องรู้ว่าอะไรคือ ความคาดหวังที่บุคคลอื่นๆ มีต่อตัวเขา ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลเจ้าของบทบาทจะต้องรู้ขอบเขตของกิจกรรมภายใต้ความรับผิดชอบของตน

ในองค์กรหนึ่ง ๆ บุคคลจะพบกับความหลากหลายหรือความไม่ชัดเจนต่าง ๆ สืบเนื่องมาจากการคาดหวังของบุคคลต่างๆ ต่องานเองไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกัน ทำให้ไม่แน่ใจว่าบุคคลอื่น ๆ คาดหวังต่อตนเองอย่างไร รวมทั้งไม่สามารถแยกแยะระหว่างความคาดหวังที่ถูกต้องชอบธรรม กับความคาดหวังที่สามารถเมินเฉยหรือละเลยได้ ความไม่ชัดเจนในบทบาทก่อให้เกิดความเครียด และวิตกกังวลได้ ความไม่ชัดเจนในบทบาทสามารถแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ประการแรก ความไม่ชัดเจนของตนต่องาน และผลที่เกิดขึ้นจากงาน

ประการที่สอง ความไม่แน่ชัดในบทบาทหน้าที่ของตนที่ผู้อื่นคาดหวัง

Kahn และเพื่อนร่วมงาน อธิบายว่า ผลของความไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือในบทบาทจะนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พึงพอใจในงาน ความไม่ผูกพันกับงาน สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตน และในแง่ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจเป็นเหตุให้ลดความไว้วางใจบุคคลอื่นที่คาดหวัง ลดความผูกพันการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการตึงเครียด ในที่สุดจะนำไปสู่การลดความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่าความคลุมเครือในบทบาท จะเกิดขึ้นเมื่อ

1. ขนาดขององค์การและความสลับซับซ้อนขององค์การจะทำให้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานไม่กระจ่างชัด
2. องค์การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในองค์การบ่อยครั้ง
3. มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคบ่อยครั้ง ซึ่งต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม
4. มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์การบ่อยครั้ง ซึ่งทำให้มีผลต่อการพึ่งพากันระหว่างบุคคลในองค์การ
5. การปฏิบัติหลายอย่างในด้านการบริหารงาน จะจำกัดการหมุนเวียนของข้อมูลภายในระบบขององค์การทั้งหมด

Salancik (1977 อ้างจาก Decotiis และ Summers, 1987) พบว่าความคลุมเครือในบทบาทจะทำให้สับสนในบทบาท ลดความผูกพันต่อองค์การ โดยลดการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hrebiniak และ Alutto (1972) ที่พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทจะมีผลต่อการลดความผูกพันต่อองค์การและการลาออกจากงาน

การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ทำให้งานบริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ที่จะขยายออกไปสู่ชุมชนมีความจำกัดของเป้าหมายในเรื่องสุขภาพที่ถ่วงหน้า ในปี 2543 ตามแผนพัฒนาสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จึงได้ขยายบทบาทพยาบาลในการรักษาเบื้องต้นได้ สามารถให้ยาและปฏิบัติเพื่อการรักษาโรคเบื้องต้นได้ การขยายบทบาทเพื่อที่จะแก้ปัญหาให้กับวิชาชีพอื่น ทำให้เกิดความสับสน และทำให้เกิดความคลุมเครือในบทบาทวิชาชีพพยาบาล แทนที่จะปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลของตนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องรับภาระปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพอื่นอีกด้วย (ทัศนยา บุญทอง, 2529)

Wandelt(1981) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีมากขึ้นในพยาบาล โดยเฉพาะพยาบาลที่จบใหม่ ซึ่งเต็มไปด้วยความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อต้องมาพบกับระบบของราชการหรือผู้บริหารที่เข้มงวด

และจากการศึกษาของ Marlene และ Kramer (1974 อ้างจาก Ringl และ Dotson, 1989) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท และความไม่พึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาล

จากวรรณคดี และวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ มโนทัศน์ในการวิจัย ดังนี้

แผนภูมิที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

