

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี มาแสดงไว้ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีการแสดงออกมาได้ทั้งในรูปของทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Mowday, Steers and Porter (1982, อ้างถึงใน วินัย หนูสมจิตต์ และภาสกร ภูศรี, 2549: 77) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นแต่เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและสามารถทำให้บุคคลเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตน เพื่อองค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

จากความหมายของความผูกพันข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและความต้องการของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่และพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มความสามารถที่มีเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 Mowday, Steers and Porter (1982, อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2547)

มีแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็นสองประเภท ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal type) แนวคิดประเภทนี้ถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น มีความคิดเห็นสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเต็มใจใฝ่หาเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก จะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยที่บุคลากรพร้อมที่จะใช้สติปัญญา และพลังความสามารถทั้งหมด เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนา งาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะไม่ได้ผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยังคงอยู่กับองค์กรไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวความคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ ในกล่องดำ (Black box) ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรและประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในการทำงานและพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ในขณะที่แนวคิดที่สอง คือ แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) มองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตัวเองไม่ใช่เพื่อองค์กร แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Becker (1964) ซึ่งได้เสนอทฤษฎี Side-bet โดยมี

สาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร อาทิ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์กรได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงาน ก็เพราะการลาออกจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์อย่างนั่นเอง

2.2 Meyer, Allen and Smith (1993 อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2547) ได้ให้ทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรและอาจจำแนกแก่นความคิด (Theme) ของการวิจัยออกเป็นสามแนวทาง คือ

1) แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องกับและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะว่า เขาต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะทำการพัฒนาการผูกติดทางสังคมต่อองค์กรนั้น อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับการบริหารขององค์กรด้วย คือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในตน จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาความผูกพันด้านนี้ และการจัดสภาพงานที่พึงพอใจและโอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม เช่น จากคู่สมรส พ่อแม่ และเพื่อนภายนอกองค์กร

2) แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจาก การลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องจากการรับรู้ว่า ถ้าออกจากองค์กรไปแล้วจะสูญเสียประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเอง หรือรับรู้ทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะความจำเป็นที่ต้องอยู่

3) แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่

3.1) การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร เช่น จากวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี

3.2) การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัลไม่ว่าจะเป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลจากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงาน

ด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพัน เพื่อตอบสนององค์กรเป็นความรู้สึกว่าควรจะอยู่

แนวคิดนี้ได้อธิบายธรรมชาติและที่มาของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีที่มาแตกต่างกันไป ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์เกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมของงานและการได้รับสิ่งที่คาดหวัง นั่นคือ งานที่พนักงานทำ พนักงานได้รางวัลหรือผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนเกิดขึ้นโดยการได้รับผลประโยชน์จากองค์กรและไม่สามารถหาได้แล้วหากมีการเปลี่ยนงาน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มาจากค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงานและเป็นพันธะหน้าที่ที่ตนมีต่อนายจ้าง พันธะหน้าที่มาจากความกรุณาที่องค์กรมีให้ เช่น การจ่ายเงินค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น นอกจากนี้การที่บุคคลได้รับการปลูกฝังให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือมีบรรพบุรุษทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ เป็นเวลานาน ย่อมจะได้รับการหล่อหลอมให้มีความภักดีต่อองค์กรนั้น หรือเกิดความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ตนจะต้องทำงานต่อไป

2.3 The Gallup Organization (2002, อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549) ซึ่งเป็นสถาบันและองค์กรที่ปรึกษาที่ได้ทำการศึกษาถึงลักษณะของมนุษย์ที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ได้มีการแบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร กล่าวคือ ทำงานด้วยความเต็มใจ มีใจรัก และทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และพยายามหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged Employee) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ตั้งใจทำงาน กล่าวคือ ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร รวมทั้งยังมีการต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันกับองค์กร (Actively Disengaged Employee) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน กล่าวคือ เป็นพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในงานที่ทำ และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบ ๆ บ้าง คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ทำให้ทำงานไม่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนขัดขวางการทำงาน of พนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1982, อ้างถึงใน วินัย หนูสมจิตต์ และภาสกร ภูศรี, 2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ลักษณะของงาน (job characteristic) ลักษณะของงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้แก่

1) งานที่มีลักษณะท้าทาย เป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถ ใช้สติปัญญา ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าความท้าทายของงานสูงก็จะแสดงความสนใจทำงาน เพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองตลอดเวลา ความท้าทายของงานเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำงาน และเมื่องานประสบความสำเร็จทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) งานที่มีความชัดเจน เช่น ความชัดเจนของกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันของบุคลากร เพราะบุคคลจะรู้สึกสบายใจที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำให้รับรู้ขอบเขตของงานและบทบาทหน้าที่ของตนเอง

3) งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติโดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะได้อย่างอิสระตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยไม่มีกรควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถ ทั้งหมดของตนเอง เพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร

4) งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานที่ไม่จำเจมีลักษณะที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้านจะกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจงาน ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง

5) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การที่บุคลากรมีโอกาสติดต่อกับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคม ทำให้ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

6) งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เมื่อบุคลากรลงทุนด้านกำลังกายกำลังสติปัญญาในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรก็ต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเป็นการประเมินผลงาน ประเมินตนเอง ดังนั้นงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนมีผลทำให้บุคลากรรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรมากกว่างานที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ

3.2 ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการปฏิบัติงาน (job experience) ลักษณะของประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1) ทักษะของในกลุ่มในองค์กร ทักษะของกลุ่มภายในองค์กรนั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดีทำให้บุคลากรรู้สึกดีกว่าทักษะของกลุ่มที่ดีส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะทักษะของกลุ่มมีอิทธิพลต่อทักษะของบุคคล

2) ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขารู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาของเขาได้ ก็จะรู้สึกยึดมั่นผูกพันมากขึ้น ถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรไม่อยากทำงาน อาจจะลาออกและโอนย้ายไปจากองค์กรเดิม

3) ความสำคัญของตนเองในองค์กร เมื่อบุคคลเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากรโดยการให้เกียรติ ให้ความสำคัญไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ บุคลากรที่รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรจะเกิดความรู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

4) ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ ผลตอบแทน หรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงานเป็นสิ่งจูงใจทำให้บุคลากรมีพลังในการทำงาน เมื่อบุคลากรลงทุนกับองค์กรแล้วเขาก็คาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อองค์กรตอบสนองความคาดหวังของบุคลากรได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

3.3 ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) ประกอบด้วย

1) อายุ อายุมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะ อายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงการรับรู้ วุฒิภาวะของบุคคล อายุทำให้คนตระหนักว่า ทางเลือกในการทำงานของตนเองลดลง บุคคลที่มีอายุมากจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยและคนที่มียุมากมักจะมิตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ดังนั้น สิ่งที่มาจูงใจ เพื่อที่จะทำให้เขาออกไปทำงานในองค์กรอื่นต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไปและสิ่งเหล่านี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานลดลง ดังนั้นการเคลื่อนไหวระหว่างองค์กรจะลดลงเมื่อคนมีอายุมากขึ้น คนจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้บุคคลที่มีอายุมากมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย

2) สถานภาพสมรส คนที่แต่งงานแล้วหรือมีครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่ไม่ได้แต่งงาน หรือเป็น โสด เพราะมีความต้องการความมั่นใจในอาชีพมากกว่า จึงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่ยอมให้องค์กรต้องสลายลง เพราะจะมี

ผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวทำให้ขาดรายได้ จึงมีแนวโน้มสูงที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงานใหม่ มากกว่าคนที่โสด แม้จะมีสิ่งจูงใจให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

3) ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์กรสูง ซึ่งบางครั้งองค์กรไม่สามารถให้ได้ ก็จะเกิดความผิดหวังและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรน้อยลง

4) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร จากการศึกษาของเชลดอน (Sheldon, 1971) พบว่า ยิ่งบุคคลปฏิบัติงานในองค์กรนานเท่าใด ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงมากขึ้น เนื่องจากระยะเวลาที่บุคคลทำงานในองค์กรเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง เพราะบุคคลต้องเสียสละกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ สะสมทักษะ ความรู้ความชำนาญในงานนั้น ๆ ตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดสิ่งจูงใจในการทำงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน บำนาญ ดังนั้นบุคคลที่จะปฏิบัติงานนานเท่าใด ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

3.4 โครงสร้างองค์กร (Structural Characteristic) จะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความเป็นทางการ ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน อย่างชัดเจน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย การกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงานและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร

สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดของ **Mowday, Steers and Porter** และของ **The Gallup Organization** เป็นแนวทางในการศึกษา

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 350 เตียง เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2536 เป็นบริษัทจดทะเบียนร่วมทุนกับโรงพยาบาลรามคำแหงกรุงเทพฯ

วิสัยทัศน์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับชาติ

พันธกิจ การยกระดับการรักษาพยาบาลของจังหวัดเชียงใหม่และของประเทศไทยเป็นหัวใจในการทำงานของเรา เราจะทำให้ดีที่สุดและอย่างต่อเนื่องโดยตลอด

ค่านิยมหลักขององค์กร

1. ความเอาใจใส่และดูแลอย่างอบอุ่น (Care and Warm)

2. ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม (Cooperation)
3. มีทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication)
4. มีความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise)
5. ความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness)

องค์กรพยาบาล

องค์กรพยาบาลมีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีบทบาทเป็นผู้บริหารของสายการพยาบาลและประสานความร่วมมือระหว่างสาขาวิชาชีพ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเอื้ออำนวยให้การบริการพยาบาลเป็นไปตามเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ หรือพันธกิจขององค์กร โดยมีกรรมการบริหารฝ่ายบริการด้านคลินิกเป็นที่ปรึกษา

บทบาทและหน้าที่ขององค์กรพยาบาล

1. กำหนดทิศทางการบริหารการพยาบาล กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
2. การจัดองค์กรการบริหารงานเพื่อให้สามารถจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ มีการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรทุกระดับ มีโครงสร้างการบริหาร สายการบังคับบัญชา และกำหนดลักษณะงาน ขอบเขตงาน
3. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มีบทบาทในการกำหนดเกณฑ์จำแนกผู้ป่วยในแต่ละแผนก กำหนดภาระงานและการจัดอัตรากำลัง
4. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการกำหนดแผนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และกำหนดแผนอบรมต่อเนื่อง สำหรับพนักงานที่ประจำการแล้ว
5. การจัดระบบและวิธีปฏิบัติงาน การจัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติงาน
6. กระบวนการให้บริการ ควบคุมให้ทุกแผนกใช้กระบวนการพยาบาล
7. การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล มีการบริหารจัดการความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะงานของพยาบาล

โรงพยาบาลเชียงใหม่ได้จัดระบบบริการผู้ป่วย 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการผู้ป่วยนอก สำหรับผู้ป่วยที่มาตรวจรักษาให้บริการตั้งแต่ 8.00-20.30 น.
2. การให้บริการผู้ป่วยใน ให้บริการพักรักษาตลอด 24 ชั่วโมง การทำงานของพยาบาลสายงานผู้ป่วยใน (IPD) และ ward พิเศษจึงมีการออกแบบการทำงานแบบกะเวลา แบ่งเป็นเวรเช้า 8.00-16.00 น. เวรบ่าย 16.00-24.00 น. และเวรดึก 24.00-08.00 น.

นโยบายการปฏิบัติงานของพยาบาล

1. วันทำงาน เวลาทำงานปกติและเวลาพัก

1.1 วันทำงาน วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์เวลาทำงานปกติ การทำงานแบ่งเป็นกะโดยแบ่งเป็นวันละ 8 ชั่วโมง หรือ 12 ชั่วโมง (รวมเวลาพัก) และไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

1.2 เวลาพัก แบ่งเวลากันไปพักผ่อนกับการบริหารจัดการของแผนก หลังจากทำงานมาแล้วไม่เกิน 5 ชั่วโมงติดต่อกันโดยหมุนเวียนกันพัก ซึ่งมีกำหนดเวลาไม่แน่นอน

1.3 วันหยุดประจำสัปดาห์ หยุด 1.5 วันต่อสัปดาห์ โดยไม่กำหนดวันแน่นอนสามารถนำวันหยุดทั้งหมดใน 1 เดือน มาเฉลี่ยหยุดในแต่ละสัปดาห์ได้ และจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปของตารางเวร

1.4 วันหยุดตามประเพณี หยุดปีหนึ่งไม่น้อยกว่า 13 วัน

2. วันหยุดพักผ่อนประจำปี

2.1 พนักงานที่ทำงานครบ 1 ปี โดยนับตามปีปฏิทิน มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ปีละ 6 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับวันทำงานปกติ

2.2 พนักงานที่ทำงานครบ 3 ปี โดยนับตามปีปฏิทิน มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ปีละ 10 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับวันทำงานปกติ

3. การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด

3.1 ทำงานเกินเวลาทำงานปกติในวันทำงาน ได้รับค่าล่วงเวลา 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง สำหรับเวลาที่ทำงานเกิน

3.2 ทำเกินในวันหยุดเกิดเวลาทำงานปกติของวันทำงาน ได้รับค่าล่วงเวลา 3 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง สำหรับเวลาที่ทำงานเกิน

3.3 ทำงานในวันหยุด ได้รับค่าทำงานในวันหยุดไม่น้อยกว่า 2 เท่า ของค่าจ้างในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงทำงานในวันหยุด

4. วันลาและหลักเกณฑ์การลาของพนักงาน

4.1 การลาป่วย มีสิทธิลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง ปีหนึ่งไม่เกิน 30 วันทำงาน

4.2 การลากิจ มีสิทธิลากิจได้ในกรณีฉุกเฉินเท่านั้น ปีหนึ่งไม่เกิน 5 วัน โดยได้รับค่าจ้าง

4.3 การลาคลอด พนักงานสตรีมีสิทธิลาคลอดก่อนและหลังคลอดครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน

4.4 การลาเพื่อทำหมัน มีสิทธิลาตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 กำหนดและออกใบรับรองให้

ค่าตอบแทน

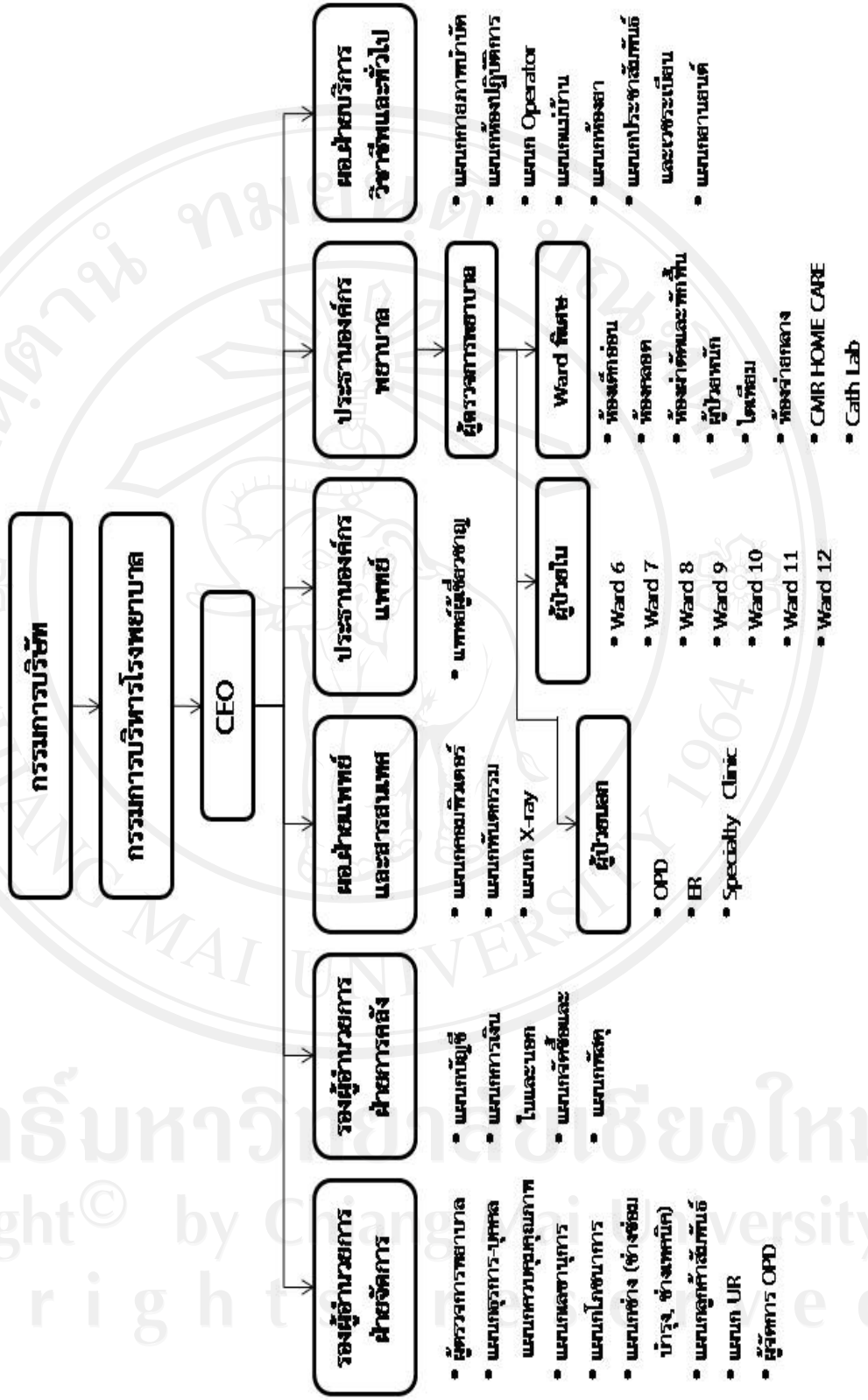
1. เงินเดือน

2. ค่าตำแหน่งงาน สำหรับหัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก หัวหน้าเวร(เฉพาะแผนกห้องผ่าตัดและแผนกผู้ป่วยหนัก)
3. ค่าครองชีพ ขึ้นอยู่กับนโยบายประจำปี
4. ค่าตอบแทนสำหรับหน่วยงานพิเศษ
5. ค่าเบี้ยเลี้ยงเวรป่วยและเวรดึก
6. ค่าใบประกอบวิชาชีพ

สวัสดิการ

1. การรักษาพยาบาล
 - 1.1 ตนเอง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายคิดเป็นเงินรวมไม่เกิน 20,000 บาทต่อปี กรณีพนักงานทำงานครบ 2 ปีขึ้นไป ปรับเป็นวงเงิน 40,000 บาทต่อปี และหากกรณีวงเงินค่าสวัสดิการเต็ม สามารถใช้สิทธิของประกันสังคมต่อไป
 - 1.2 ครอบครัว สำหรับคู่สมรส บุตร (ตั้งแต่แรกเกิด ถึงบรรลุนิติภาวะ) ใช้สวัสดิการฟรีร่วมกับตัวพนักงาน ตามวงเงินที่สามารถใช้สิทธิได้ สำหรับบิดา มารดา ลด 20%
2. การตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับพนักงาน
3. สนับสนุนด้านการศึกษา ในระดับปริญญาโทและการฝึกอบรมระยะสั้นทางการพยาบาล

โครงสร้างองค์กร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศุกลรัตน์ ตะวิชัย (2544) ได้ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลำปาง จำนวน 184 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลำปาง อยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สนทยา เรือนปัญญา (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับสูงกับงานด้านคุณค่าของงาน รองลงมาด้านสัมพันธภาพในงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานกับแผนกที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน และสถานภาพสมรส พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรกับแผนกที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน และสถานภาพสมรส พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในแผนกปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุการทำงานต่างกันและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ธานีตา วงศ์สุรเศรษฐ์ (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 จำนวน 125 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปี ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และมีมีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานชั้นต้น มีระดับความผูกพัน โดยเฉลี่ยของกลุ่มอยู่ในระดับผูกพัน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 สำหรับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือนที่ได้รับ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นปัจจัยด้านตำแหน่งงานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐวุฒิ วิทิตปริวรรต (2553) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 122 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรในการให้บริการลูกค้า ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่อการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า สถานภาพการสมรสของพนักงาน อายุการทำงานของพนักงาน และอายุของพนักงาน ในขณะที่ระดับการศึกษาและระดับรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

รุ่ง มาลิก (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภดลย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 200 คน พบว่าปัจจัยด้านการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภดลย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความผูกพันต่องาน และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่ได้รับจากองค์กร และประเภทสายงาน นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทสายงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร ประเภทสายงาน