

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” ผู้วิจัยได้ ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 โครงสร้างการบริหารจัดการโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล
 - 2.4.1 แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์
 - 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
 - 2.4.3 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารทุนมนุษย์
 - 2.4.3.1 ความก้าวหน้าในวิชาชีพและตำแหน่งงาน
 - 2.4.3.2 ความสุขในการทำงาน
 - 2.4.4 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 โครงสร้างการบริหารจัดการโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

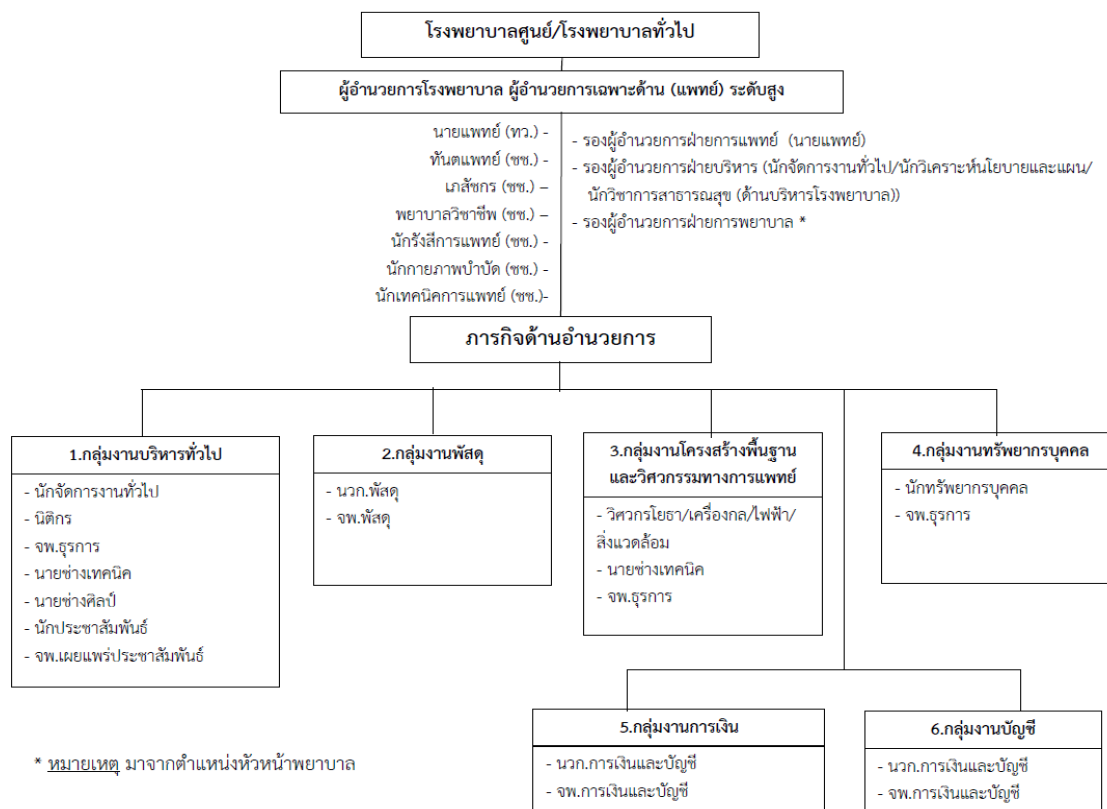
โรงพยาบาลถือว่าเป็นองค์กรประเภทหนึ่งที่มีหน้าที่ในการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบชัดเจนสามารถนำพาให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ โดยแนวคิดของการบริหารจัดการขึ้นอยู่กับภาวะ บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละโรงพยาบาลและประเภทของโรงพยาบาล โดยเฉพาะลักษณะประเภทองค์กรที่แตกต่างกันก็จะมีโครงสร้างการบริหารที่แตกต่าง

กัน โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจะมีโครงสร้างหน่วยงานที่บริหารจัดการโดยส่วนภูมิภาคที่ขึ้นตรงกับการบริหารราชการกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการแบ่งระดับของการให้บริการโดยยึดหลักตามจำนวนเตียงโดยโรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) มีจำนวนเตียง 200-500 เตียง และโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่มีขนาดและจำนวนเตียง 90-150 เตียง นอกจากการจัดแบ่งตามขนาดของจำนวนเตียงแล้ว ยังแบ่งตามเกณฑ์การแบ่งระดับตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (Geographic Information System: GIS) คือ (ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง มาตรฐานบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ, 2548)

1. หน่วยบริการระดับปฐมภูมิ (Primary care) หมายถึง สถานบริการตั้งแต่ระดับสถานีอนามัยศูนย์เทศบาล ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน มีภารกิจด้านงานส่งเสริมสุขภาพฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรค และการรักษาพยาบาลให้บริการสิ้นสุดที่บริการผู้ป่วยนอก (OPD) ซึ่งควรเป็นหน่วยบริการที่อยู่ใกล้จุดศูนย์กลางตำบลที่สุดและประชาชนในตำบลนั้นสามารถเดินทางเข้าถึงบริการสะดวกที่สุด โดยควรจัดแพทย์ให้บริการในหน่วยบริการในลักษณะหมุนเวียน หรือบริการประจำเป็นแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป เวชศาสตร์ครอบครัว เวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ หรือระบาดวิทยา

2. หน่วยบริการระดับทุติยภูมิ (Secondary care) จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ 1) หน่วยบริการระดับทุติยภูมิระดับต้น หมายถึง โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้นอนรักษาพยาบาลมีภารกิจในด้านการรักษาพยาบาลสิ้นสุดที่การรักษาผู้ป่วยใน (IPD) รักษาโรคพื้นฐานทั่วไป (Common problem) ไม่ซับซ้อนมากโดยแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป เวชปฏิบัติครอบครัว เวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ หรือระบาดวิทยา ทำหน้าที่ดูแล 2) หน่วยบริการระดับทุติยภูมิระดับกลาง หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ โรงพยาบาลทั่วไปโรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน มีภารกิจในด้านการรักษาพยาบาลที่มีปัญหาซับซ้อนมากขึ้น มีความจำเป็นต้องใช้แพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก ได้แก่ สาขาสูติศาสตร์ ศัลยศาสตร์ อายุรศาสตร์ กุมารเวชศาสตร์ ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ และวิสัญญีแพทย์ 3) หน่วยบริการระดับทุติยภูมิระดับสูง หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ โรงพยาบาลทั่วไปโรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน ซึ่งขยายขอบเขตการรักษาพยาบาลโรคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และจำเป็นต้องใช้แพทย์เฉพาะทางสาขารอง นอกจากแพทย์เฉพาะทางในสาขาหลักเช่น จักษุวิทยา โสต นาสิก ลาลิงซ์ รังสีวิทยา จิตเวชศาสตร์ เวชศาสตร์ฟื้นฟู เวชบำบัดวิกฤต

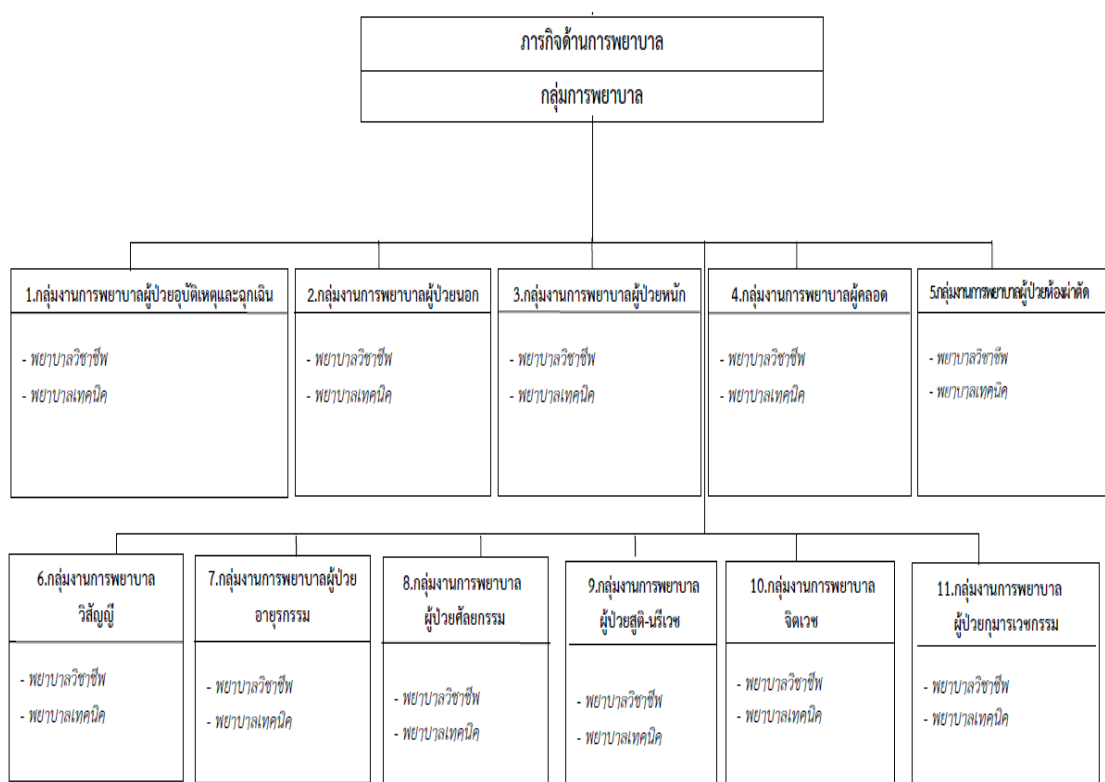
3. หน่วยบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary care) จำแนกเป็น 2 ระดับ ดังนี้¹⁾ หน่วยบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary care) หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปบางแห่ง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ โรงพยาบาลเฉพาะทาง หรือหน่วยบริการอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน ซึ่งภารกิจของหน่วยบริการระดับนี้จะขยายขอบเขตการรักษาพยาบาลที่จำเป็นต้องใช้แพทย์เฉพาะทางสาขาโรคไต โรคหัวใจโรคทางเดินหายใจ โรคระบบต่อมไร้ท่อ โรคเลือด โรคทางเดินอาหาร โรคติดเชื้อ เป็นต้น เฉพาะทางด้าน ประสาทศัลยศาสตร์ ศัลยศาสตร์ยูโรวิทยา ทรวงอก กุมารศัลยศาสตร์ ลำไส้ใหญ่และทวารหนัก หลอดเลือด ตกแต่ง เป็นต้น 2) หน่วยบริการตติยภูมิระดับสูง (Excellence center) หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์บางแห่ง อาทิเช่น โรงเรียนแพทย์ โรงพยาบาลเฉพาะทาง หรือโรงพยาบาลอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการภาครัฐและเอกชน ซึ่งภารกิจนอกจากจะทำหน้าที่หน่วยบริการระดับตติยภูมิแล้ว ยังกำหนดให้เป็นศูนย์การรักษาเฉพาะโรคที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับสูง เช่น ศูนย์โรคหัวใจ (เน้นแพทย์ในสาขาศัลยศาสตร์โรคทรวงอก อายุรศาสตร์โรคหัวใจ อายุรศาสตร์ทางเดินหายใจ กุมารเวชศาสตร์ทางเดินหายใจ กุมารเวชศาสตร์โรคหัวใจ) ศูนย์มะเร็ง (เน้นแพทย์ในสาขารังสีรักษา/รังสีวินิจฉัย/เวชศาสตร์นิวเคลียร์/สาขาพยาธิวิทยา/กายวิภาค อายุรศาสตร์โรคเลือด) ศูนย์อุบัติเหตุ (เน้นแพทย์ในสาขาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ นิติเวช กุมารศัลยศาสตร์) ศูนย์ปลูกถ่ายอวัยวะ เป็นต้น กำหนดระดับ Excellence center ดังแสดงในแผนภาพ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างแสดงลำดับชั้นของการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ที่มา: โครงสร้างหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2559)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลศูนย์ที่มีขนาดเตียง 500 เตียงขึ้นไปเพื่อให้บริการตามเกณฑ์การแบ่งระดับตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศในระดับตติยภูมิและสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยผู้วิจัยทำการศึกษาในส่วนของการบริหารจัดการเฉพาะภารกิจที่มีพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวข้องดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างกลุ่มงานสังกัดฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ที่มา: โครงสร้างหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2559)

จากภาพที่ปรากฏจะพบว่าพยาบาลวิชาชีพอยู่กระจายทั้ง 16 กลุ่มงานอันเป็นเหตุให้ต้องมีการจัดการให้ได้ปริมาณพยาบาลวิชาชีพที่เพียงพอต่อภาระงานโดยต้องคำนึงถึงขีดความสามารถของบุคลากรและความเหมาะสมต่ออัตราส่วนของพยาบาลต่อผู้รับบริการดังแสดงในตาราง

ตาราง 2.1 ซึ่ดความสามารถของบุคลากรพยาบาลในหน่วยบริการระดับต่างๆ

รายการ	ปฐมภูมิ	ทุติยภูมิ	ตติยภูมิ
พยาบาลทั่วไป			
พยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรมการกู้ชีพขั้นสูงประจำที่ห้องฉุกเฉินตลอดเวลา	ควรมี	ควรมี	ต้องมี
พยาบาลวิชาชีพที่แผนกผู้ป่วยนอกตลอดเวลาทำการ	ต้องมี	ต้องมี	ต้องมี
พยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรมการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ	-	ต้องมี	ต้องมี
พยาบาลวิชาชีพที่แผนกผู้ป่วยในทุกหอผู้ป่วยตลอดเวลาทำการ	-	ต้องมี	ต้องมี
พยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาต่าง ๆ (วุฒิบัตร / อนุมัติบัตร)			
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลชุมชน 	ต้องมี	ต้องมี	ต้องมี
สาขาย่อย สาขาเฉพาะทาง(subspecialty)			
<ul style="list-style-type: none"> - การพยาบาลอาชีวอนามัย 	ควรมี	ควรมี	
<ul style="list-style-type: none"> - การพยาบาลเวชปฏิบัติครอบครัว / ชุมชน 	ต้องมี	ต้องมี	
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลเด็ก 	-	ต้องมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลอายุรศาสตร์ ศัลยศาสตร์ 	-	ต้องมี	ต้องมี
สาขาย่อย สาขาเฉพาะทาง(subspecialty)			
<ul style="list-style-type: none"> - การพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต 	-	ต้องมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> - การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 	-	ต้องมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> - การพยาบาลผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ 	-	ควรมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> - การพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม (Peri-operative) 	-	ควรมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช 	-	ต้องมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลมารดาและทารก 	-	ควรมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการผดุงครรภ์ 	ควรมี	ต้องมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลผู้สูงอายุ 	ควรมี	ต้องมี	ต้องมี
<ul style="list-style-type: none"> ● สาขาการพยาบาลวิสัญญี 		ต้องมี	ต้องมี

หมายเหตุ : ต้องมี หมายถึง จำเป็นต้องมี ควรมี หมายถึง มีศักยภาพ หรือแนวโน้มที่จะพัฒนาให้มีได้
 ที่มา: ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง มาตรฐานบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ (2548)

การกำหนดอัตรากำลังพยาบาลในโรงพยาบาล ระดับ ทุติยภูมิ - ตติยภูมิ ควรเป็นไปตามภาระงานในการดูแลผู้ป่วย ตามระดับความหนัก-เบาของผู้ป่วย (Acuity level) โดยมีพยาบาลที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับงานมีส่วนร่วมการผสมผสาน ระหว่าง RN และ Non RN อย่างเหมาะสม และควรมีการกำหนดสัดส่วน การกระจายอัตรากำลังในแต่ละเวรตามภาระงาน โดยมีข้อเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงอัตรากำลังพยาบาลขั้นต่ำและค่าเฉลี่ยของชั่วโมงการพยาบาลต่อวันนอนตามระดับ ความหนักเบาของ ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ และระดับตติยภูมิ

ประเภท	พยาบาลวิชาชีพ : ผู้ป่วย RN: Pt	ชั่วโมงการพยาบาล ต่อ วันนอน
ผู้ป่วยนอก	1:100	-
อุบัติเหตุฉุกเฉิน	1 : 10	-
ผู้ป่วยในสามัญ	1:4 - 1: 6	4-6
หน่วยบำบัดเฉพาะ	1 : 2	3 ชั่วโมงต่อราย
ห้องผ่าตัด	2 : 1	-
พยาบาลวิสัญญี	2 : 1	-
ห้องคลอด	2 : 1	-
หอผู้ป่วยหนักผู้ใหญ่ (ถ้ามี)	1 : 2	12
หอผู้ป่วยหนักเด็ก(ถ้ามี)	1 : 2	12
หอผู้ป่วยพิเศษ	1 : 4	6
จิตเวช	1 : 4	6
หอผู้ป่วยหนักโรคหัวใจ(ผู้ใหญ่)	1 : 1.5	16
หอผู้ป่วยหนักโรคหัวใจ(ผู้ป่วยเด็ก)	1 : 1.5	16

ที่มา: ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง มาตรฐานบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับตติยภูมิ และระดับตติยภูมิ (2548)

กล่าวโดยสรุปในโครงสร้างการบริหารจัดการโรงพยาบาลนั้น หลักการอยู่ที่ภาระหน้าที่ประเภทของการให้บริการ ความหนักเบาของผู้รับบริการและปริมาณของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลอันเป็นข้อกำหนดที่ผู้บริหารต้องนำไปปรับแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความเหมาะสมและเพียงพอ โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพเฉพาะทางต่างๆ พยาบาลถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินให้บริการ ดังนั้นควรที่จะต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลเพื่อที่จะทำให้พยาบาลเหล่านี้กลายเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าและคงอยู่กับโรงพยาบาลอย่างมีคุณภาพ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

เมื่อกล่าวถึงองค์กรวิชาชีพ ถือได้ว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะองค์กรวิชาชีพพยาบาล ซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิต และความปลอดภัยของมนุษย์ พยาบาลวิชาชีพนั้นมีความสำคัญในด้านของการขับเคลื่อนการให้บริการทางด้านการพยาบาลของสถานพยาบาล เนื่องจากเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในสถานพยาบาลเกือบทุกประเภท ซึ่งสิ่งสำคัญในด้านการที่จะผลักดันให้บุคลากรเหล่านี้มีความเต็มใจ ตั้งใจในการให้บริการ รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะที่มีความจำเป็นในด้านการให้บริการทางการแพทย์รวมทั้งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร โดยส่งผลกระทบต่อที่บุคลากรเหล่านี้จะมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายคนที่ได้ให้คำนิยามรวมทั้งอธิบายคุณลักษณะของการคงอยู่ในองค์กรพยาบาลวิชาชีพ ได้มีการให้คำนิยามเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กร โดยเป็นลักษณะการคงอยู่อย่างกระปรี้กระเปร่า (Vigor) อยู่แบบอุทิศตน (Dedication) และ การทุ่มเทใจ (Absorption) (Alarcon & Edward, 2011) รวมทั้งในประเด็นของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิดที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สิ่งต่างๆดังกล่าวนอกจากจะได้รับการเรียนการสอนจากตำราและอาจารย์ผู้สอนแล้ว ยังสามารถสร้างเสริมเพิ่มเติมจากประสบการณ์ในการทำงานเป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุดและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร การที่องค์กรสามารถดึงดูดให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ในองค์กรสร้างเสริมความรู้ความสามารถ มากด้วยประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานให้นานส่งผลดีไม่เฉพาะค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียในการปรับเปลี่ยนพนักงาน แต่คงไว้ซึ่งคุณภาพการให้บริการ การบริหารจัดการให้เกิดการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพถือว่ามีความสำคัญต่อการให้บริการพยาบาลอย่างมาก อย่างไรก็ตามลักษณะของการคงอยู่ในองค์กรมีนักวิชาการได้ให้ความหมายหมายถึง การบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรในระยะเวลาหนึ่งและยังคงปฏิบัติงานอยู่จนถึงปัจจุบัน โดยมีความมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานอยู่ต่อไปอย่างยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กร ทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีและมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรนั้นเป็นเวลานาน (Mobley, Horner, & Hollingsworth, pp. 404-414; Boyle, Bott, Hansen, Woods, & Taunton, 1999; Neuhauser, 2002, pp. 470-478; สุริย์ ท้าวคำลือ, 2549; บุญใจ ศรีสถิตนราญ, 2551, น. 279)

การธำรงรักษาพยาบาลให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรได้นาน เป็นความท้าทาย สำหรับผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าในปัจจุบันการบริหารจัดการขององค์กรสุขภาพ โดยเฉพาะสถานพยาบาลผู้ป่วยค้างคืนจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สามารถสร้างให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมุ่งมั่นตั้งใจ มีความพึงพอใจที่อยากจะปฏิบัติงาน เพื่อการคงอยู่

ดังนั้นตามหลักการของทฤษฎีเชิงระบบการที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวควรมีการใส่ใจตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการในการบริหารจัดการบุคลากร ได้แก่ ผลตอบแทน บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ผู้ร่วมงาน ภาวะผู้นำ ความยุติธรรม ต้องมีกระบวนการในการบริหารจัดการ มีนโยบายที่ชัดเจน และยุติธรรมมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีหลักการในการบริหารคนให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีมูลค่ามากกว่าต้นทุนที่สิ้นเปลืองหรือเป็นแค่ทรัพยากรมนุษย์ สร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สิ่งต่างๆดังกล่าว สอดคล้องกับหลักการสร้างแรงดึงดูดบุคลากรเหมือนเป็นแม่เหล็ก (Magnet) ที่สามารถดึงดูด (Urder & Maroach, 2002; McClure, Poulin, Sovie, & Wandelt, 1983, p. 2; Buchan, 1999, pp. 100-108, p. 100; Trossman, 2002, pp. 87-89; ศิริพร ตันติพลุวินัย, 2538, น. 75; สุภาณี คงชุม, 2550, น. 33; อุษณี ณ ตะกั่วทุ่ง, 2551, น. 43) เป็นหลักการที่สามารถธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพให้คงอยู่กับองค์กร จนทำให้มีพยาบาลพอเพียงท่ามกลางสถานการณ์ขาดแคลนพยาบาล โดย หลักการของการบริหารจัดการของ Magnet นั้น มุ่งเน้นที่ 5 ส่วนคือ 1) โครงสร้างองค์กร ในเรื่องของตำแหน่ง การกระจายอำนาจ มีคณะกรรมการในแต่ละกิจกรรม 2) รูปแบบการบริหาร ควรจัดให้มีส่วนร่วม ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย 3) การบริหารบุคคล มีตารางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 4) การจัดสรรกำลัง ควรจัดให้เพียงพอ 5) คุณภาพภาวะผู้นำ ควรต้องมีความรู้ ความสามารถมีวิสัยทัศน์ มีบทบาทในการสนับสนุน ดังนั้นเมื่อโรงพยาบาลใดก็ตามที่มีการบริหารจัดการโรงพยาบาลที่มีลักษณะ ระบบของการทำงานที่เอื้อต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพจะนำมาซึ่งคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจในผู้รับบริการ ได้รับการยอมรับ และพยาบาลวิชาชีพเองก็มีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในวิชาชีพและองค์กรที่ทำงานอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลคงอยู่ในวิชาชีพและคงอยู่กับองค์กรได้นาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี บุญชุม (2550); อุษณี ณ ตะกั่วทุ่ง (2551) และสุวิณี วิวัฒน์วานิช (2554) โดยข้อค้นพบส่งผลต่อการบริหารจัดการการคงอยู่ในพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Cowden & Cummings (2011) ทำการศึกษาจากเอกสารบทความงานวิจัยจำนวน 23 เรื่องตั้งแต่ ค.ศ. 1985-2011 เป็นการศึกษาเพื่อต้องการอธิบายรูปแบบทฤษฎีของการคงอยู่ในตำแหน่งงานของ clinical nurses และศึกษาอิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีส่งผลต่อการคงอยู่เพื่อเป็นแนวทางของการพัฒนา โดยอาศัยรูปแบบแนวคิดทฤษฎีที่ Boyle et al. (1999) และ Tourangeau & Cranley (2006) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่โดยกรอบแนวคิดนี้ได้มีข้อเสนอว่า ความพึงพอใจในงาน ความสามารถและการสนับสนุนของผู้จัดการ ความผูกพันองค์กร ความเหน็ดเหนื่อย การทำงานกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นของผู้ร่วมงานและลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาล ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่สามารถใช้ทำนายการยืนยันที่พยาบาลคงอยู่ในการทำงาน โดยเฉพาะความผูกพันองค์กร ถือว่าเป็น

เป็นปัจจัยที่สำคัญใช้ในการทำนาย (Lum, Kervin, Clark, Reid, & Sirola, 1998; Tourangeau & Cranley, 2006)

นอกจากนั้นการปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกสาธารณะในวิชาชีพพยาบาล ซึ่ง “จิตสาธารณะ” หมายถึง ความตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือ สังคม ต้องการเข้าไปแก้วิกฤตการณ์ โดยรับรู้ถึงสิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่และความรับผิดชอบ สำนึกถึงพลังของตนเองที่สามารถร่วมแก้ไขปัญหาได้ และลงมือกระทำเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ โดยการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน การกระทำที่แสดงออกถึง ความรับผิดชอบต่อสาธารณสมบัติด้วยการเอาใจใส่ดูแลเป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม ถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแล มุ่งปฏิบัติเพื่อส่วนรวมในการดูแลรักษาของส่วนรวม รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น มีส่วนร่วมในการหาแนวทางป้องกันแก้ไข และติดตามประเมินผล รวมไปถึงการรับอาสาทำบางอย่างเพื่อส่วนรวม โดย วราพร วันไชยธนวงศ์ ปรภษาแก้ว ธนสุวรรณ และวรรณ พิพัฒน์ธนวงศ์ (2551) ได้ศึกษาความหมายของจิตอาสาและศึกษาการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสายบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาให้ความหมายว่า จิตอาสา เป็นความสมัครใจ เต็มใจ ตั้งใจทำ และเสียสละทั้งแรงกายและแรงใจหรือทรัพย์สิน ในการทำกิจกรรมหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น กระบวนการสร้างจิตอาสา มี 4 ประเด็น คือ 1) ปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา 2) การเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ด้านความรู้ และการติดต่อสื่อสาร 3) การสร้างความเชื่อมั่นในตน และ 4) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ต่อการพัฒนาด้านจิตอาสา คือ ทำให้ได้รับการพัฒนาให้เป็นคนเก่ง คนดี และใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วน กรรณิกา มาโน (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ความหมายจิตอาสาและความหมายในชีวิตของผู้ที่ทำงานจิตอาสา ผลการวิจัย พบว่า การทำกิจกรรมจิตอาสาก่อให้เกิดความสุขใจจากการได้เป็นผู้ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการก้าวพ้นจากการยึดตนเองเป็นศูนย์กลางไปสู่การเห็นแก่ส่วนรวมด้วยการให้ผู้อื่น อีกด้านหนึ่งได้สะท้อนให้เห็นว่า สิ่งที่ทำลงไปมีคุณค่า และส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าคุณค่าเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในแง่ของการเข้าใจความหมายของชีวิตในมุมมองการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งผู้ทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ และผู้ที่อาศัยอยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน เป็นประสบการณ์ที่ได้รับทั้งแง่บวกและลบได้กล่อมเกล่าผู้ให้ข้อมูลเกิดการตระหนักรู้ถึงการมีชีวิตร่วมกับผู้อื่น การเปิดใจที่จะยอมรับความต่าง ทั้งในแง่ของวิถีชีวิตและความคิด ซึ่งการมองเห็นผู้อื่นมากขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความเข้าใจมากขึ้นถึงการมีชีวิต

ร่วมกับผู้อื่นในโลกของความจริง มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับคนรอบข้างในมุมมองของการอยู่ร่วมกัน

ข้อมูลที่กล่าวข้างต้นเป็นเหตุปัจจัยของการคงอยู่ ซึ่งการศึกษาที่ผ่านจะพบว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กร (Moos, 1986) และการคงอยู่ในองค์กร โดยเป็นได้ทั้งที่ส่งผลโดยตรง (วรัญญู สัตยวงศ์ทิพย์, 2559) และส่งผลทางอ้อมต่อการคงอยู่ในองค์กร (สมนันท์ สุทธารัตน์, 2558) ดังนั้นการที่องค์กรให้การดูแลและสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในงานที่จะศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริหารจัดการในฐานะพนักงานคือลูก้าภายใน เป็นผลลัพธ์ของเหตุปัจจัยที่พนักงานและองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกัน โดยจากการศึกษาพบว่า การจัดการด้านผลตอบแทน การสนับสนุน การอบรม การให้โอกาสการพัฒนาทางด้านตำแหน่งหน้าที่เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคงอยู่ของพยาบาล (Herzberg, 1959; อัจฉริยา สักดีนรงค์, 2556, น.10-47) เมื่อพยาบาลวิชาชีพ (ลูก้า) เกิดความพึงพอใจในการดูแล การเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากองค์กร สร้างความประทับใจและนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Hoy & Rees, 1974) ในที่สุด ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction) อันเป็นผลลัพธ์มาจากการบริหารจัดการองค์กร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับการดูแลและสนับสนุนจากองค์กรเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากความคิด ทศนคติ ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ผ่านมา และ จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานเช่น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะ มีการเสียสละ อุทิศเวลา มุ่งมั่น ทุ่มเท ให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ และถ้าพบว่าบุคคลใด ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (Lock, 1989)

กล่าวโดยสรุปการที่จะธำรงรักษาบุคลากร โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่มีการขาดแคลนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องคำนึงตั้งแต่การสรรหาทรัพยากรที่จะนำมาเข้าสู่ระบบ โดยต้องมีการวางกรอบขอบเขตของตำแหน่งงาน และปริมาณที่เพียงพอเหมาะสมมีการควบคุมดูแลและกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลักการของการบริหารจัดการ มีกลวิธีในการดูแลและสร้างความประทับใจ และนำไปสู่ความพึงพอใจและ ความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่ง ประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัดดังนี้ 1.ด้านพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออก (Behavioral aspect) ต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ ภาระต้อหรืออื่นในการทำงาน ไม่ป่วยไม่ลาและไม่มาสาย เมื่อมีเหตุการณ์ถูกเงินยืมดิช่วยโดยไม่ต้องร้องขอ 2.ด้านความรู้สึก (Affective aspect) ความรักที่จะปฏิบัติงานในองค์กร มีความพึงพอใจต่องานที่ทำ ความพึงพอใจผู้ร่วมงาน 3.การรับรู้โดยไม่สงสัย (Cognitive aspect) มีความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความมั่นคงปราศจากความเลียง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย

เห็นความสำคัญของการศึกษาการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ว่าควรคงอยู่ในองค์กรอย่างไร ฟังพอใจ โดยรูปแบบลักษณะ ที่พยาบาลคงอยู่ในองค์กรเพียงอย่างเดียวโดยไม่มีผลงาน (Productivity) ไม่มีความคิดสร้างสรรค์หรือการพัฒนาคงไม่ใช่สิ่งที่ทุกองค์กรต้องการอีกต่อไปแล้ว

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

การที่จะทำให้บุคคลากรเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่ดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่ใช้ในการเชื่อมโยงกับการประเมินพฤติกรรมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนและออกจากงาน โดยพบว่าบุคลากรที่มีความผูกพันองค์กรที่สูงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรนานกว่า และทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Bhatnagar, 2007) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวพันการสร้างให้บุคลากรเกิด ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ชั้น 1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational entry) 2) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) 3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational attachment process) เป็นขั้นตอนที่องค์กรไม่ต้องการให้เกิด (Steers & Porter, 1979, pp. 303-304) ดังนั้นความผูกพันสามารถพัฒนาในฐานะที่เป็นผลลัพธ์ของการรวมกัน ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรและลักษณะส่วนบุคคลซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กร มีนักวิชาการได้ให้ความหมายความผูกพันองค์กรโดยเน้น 2 ด้าน 1)ด้านพฤติกรรมที่แสดงของสมาชิกองค์กร 2) เน้นทางด้านทัศนคติของสมาชิกองค์กร โดยความหมายโดยรวมคือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เต็มใจปฏิบัติงาน มีส่วนร่วม มีความจงรักภักดี ยอมรับในเป้าหมายเชื่อมั่น และปรารถนาอยู่ในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูล สนับสนุนขององค์กรกับผลให้เกิดความขยันหมั่นเพียรของสมาชิกและเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อองค์กรและส่งผลต่อความพึงพอใจสามารถอธิบายทั้งในหน้าที่ที่มีต่อองค์กรและหน้าที่ที่เป็นผลจากการกระทำที่ผ่านมา เมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กร เห็นถึงความสำคัญที่จะคงทำงานต่อไปเรื่อยๆไม่ว่างานนั้น เป็นอย่างไร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อถือทางจิตวิทยาของบุคคลที่ผูกพันกับองค์กรรู้สึกผูกพันกับงาน (Job involvement) และมีความพึงพอใจในองค์กร มากกว่าผู้ที่ไม่มีความเชื่อถือ (Buchanan,1974, p. 533; Steers, 1977, p. 462; Mosby et al., 1982; Mowday, Porter, & Steers, 1982, p. 26; Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1990; Meyer & Allen, 1991, p. 62; Mayer & Schoorman, 1992, p. 673)

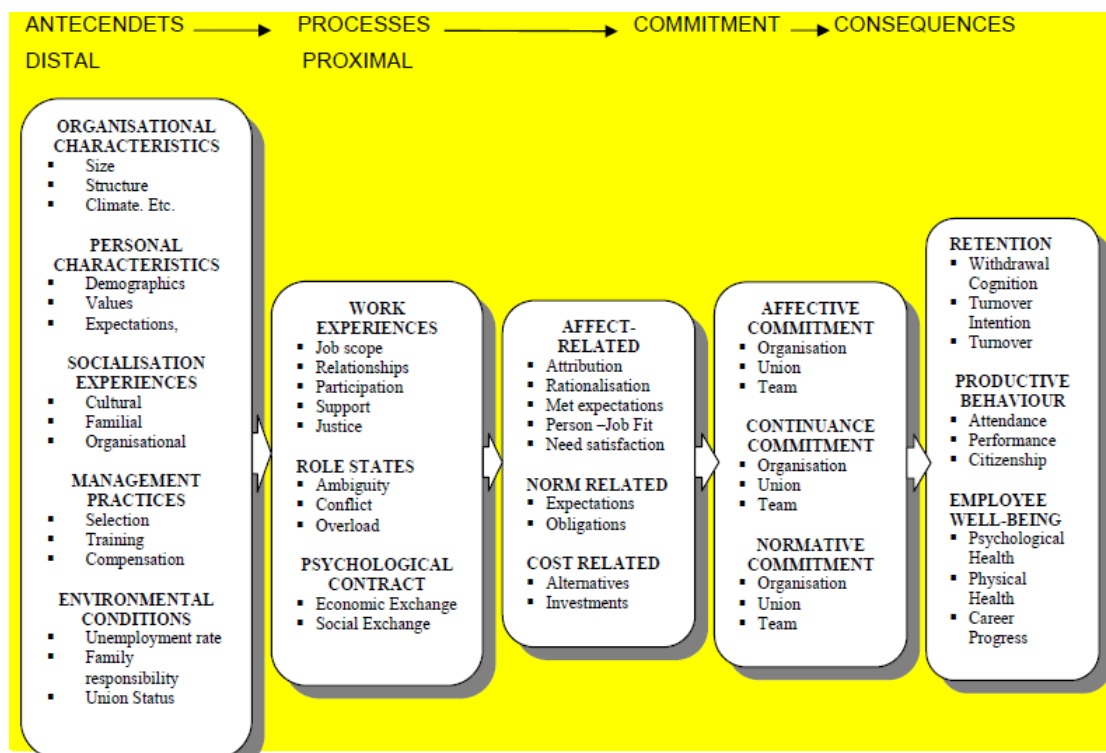
แนวคิดความผูกพันมีฐานรากที่เริ่มมาจาก Kahn (1990)โดยอาศัยหลักการที่ว่าเมื่อคนมีความผูกพันสิ่งใดก็จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ ความคิด ความรู้สึกในการปฏิบัติงาน การที่จะคว่ามีความ

ผูกพันหรือไม่สามารถดูได้จากสถานการณ์ทางด้านจิตใจ 3 ด้าน กล่าวคือ 1) รู้สึกว่าตนมีความสำคัญ 2) ความรู้สึกถึงความปลอดภัย 3) ความรู้สึกการได้ใช้ประโยชน์ เมื่อทิศทางของความรู้สึกเป็นบวกจะทำให้เกิดการซึมซับจนเกิดเป็นความผูกพันต่อสิ่งนั้น อย่างไรก็ตามบนแนวคิดทฤษฎีความผูกพันที่กล่าวข้างต้นนำไปสู่รูปแบบความผูกพันที่หลากหลาย อาทิเช่น ความผูกพันองค์การซึ่งเป็นความผูกพันพนักงานที่มีต่อองค์การ (Organizational commitment) ความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพ (Professional engagement) และความผูกพันกับงานหรือการมีส่วนร่วม (Job involvement) จากการศึกษารายงานของ Alarcon & Edward (2010) พบว่าความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ความผูกพันของพนักงานต่องานหรือต่อวิชาชีพ (Professional engagement) และการมีส่วนร่วม (Job involvement) ต่างมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพยาบาลแต่ผลของความสัมพันธ์ที่แตกต่างโดยพบว่าความมุ่งมั่นผูกพันองค์การมีความสัมพันธ์สูงกว่า ($r=0.65, 0.4, 0.2$ ตามลำดับ) ดังนั้นการบริหารจัดการเพื่อทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การน่าจะเป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจ

ตามหลักการแนวคิดของ Allen & Meyer (1990, p. 6; 1997, p. 106) แบ่งความผูกพันองค์การไว้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคลากรที่ต้องการจะทำงานให้กับองค์กร แสดงออกอย่างเข้มแข็งในการที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายโดย มีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่องมีพฤติกรรมการทำงานที่สม่ำเสมอ ไม่มีแนวโน้มที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน ความรู้สึกหรือพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากการที่บุคคลนั้นพิจารณาถึงผลดี ผลเสียของการเลือกทำงานกับองค์กร การอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรยังยาวนาน ยิ่งเท่ากับมีการลงทุนมากขึ้น บุคคลจะพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการลงทุน ถ้ารับรู้ว่าจะได้ผลประโยชน์ก็จะอยู่เป็นสมาชิกต่อ หากรู้สึกว่า การอยู่เป็นสมาชิกลาน ๆ ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ก็จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร 3) ความผูกพันเนื่องจากรับรู้มาตรฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจของบุคคล ที่ต้องการทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความจงรักภักดี ตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร นับว่าเป็นจริยธรรมภายในตัวบุคคลที่ผูกมัดบุคคลไว้กับองค์กร

เมื่อพิจารณาในแง่ของการคงอยู่ในองค์การ Mayer & Allen (1997, p. 106) ได้แสดงเป็นโมเดลในแผนภาพ 2.3 โดยกล่าวว่า ความผูกพันด้านจิตใจ จะถูกเหนี่ยวนำให้เกิดขึ้น โดยเกิดจากความท้าทายของงาน บทบาทหน้าที่ และเป้าหมายที่ชัดเจน ความยากของเป้าหมาย ความเสมอภาคที่ได้รับ การสะท้อนกลับ และการได้มีส่วนร่วม ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่และนำมาซึ่ง

การคงอยู่ของพนักงานถึงแม้จะให้ความสำคัญในมุมมองที่ต่างกัน โดยองค์การคำนึงถึงเรื่องต้นทุนที่เกิดจากการที่พนักงานลาออกจากองค์กร ในขณะที่พนักงานก็ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร จึงสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ นอกจากนี้ Steer (1977) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน โดยสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง



ภาพที่ 2.3 ความผูกพันองค์กร (Organizational commitment)

ที่มา: Mayer & Allen (1997, p. 106)

จากความหมายของความผูกพันองค์กรที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ได้ว่าความผูกพันองค์กร หมายถึง ทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนที่บุคคลรับรู้ถึงการถือคุณ สันับสนุนขององค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กรและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรให้ยาวนาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการปฏิบัติงานในองค์กรย่อมมีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งความแตกต่างระหว่างตัวบุคคล สภาพการทำงาน ระบบการบริหารงาน การประเมินผลงาน และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน ที่จะทำ ให้บุคคลในองค์กรเกิดทัศนคติในด้านบวก หรือด้านลบต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กร จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีหลากหลาย สามารถสรุปได้ดังนี้ (Sheldon, 1971; Doering & Rhodes, 1989; Baron, 1986; Cherrington, 1994; Burke, 2003)

1. ปัจจัยด้านสาระของงาน (Job content factor) เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ต้องรับผิดชอบสูง มีความหลากหลายและน่าสนใจ จะก่อให้เกิดความผูกพันได้มากกว่างานที่มีความกดดันสูงละมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน รางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลตอบแทนหรือรางวัลที่เป็นตัวเงินจะช่วยให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร และเกิดความลำบากใจในการที่จะออกจากองค์กร

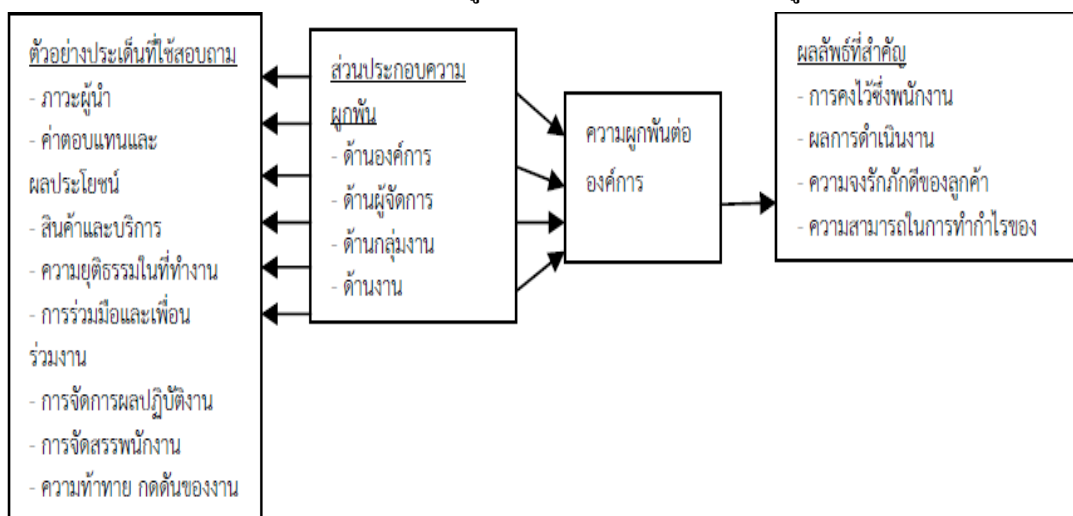
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน เช่น ผู้ร่วมงาน พฤติกรรมการบริหาร คนที่มีความพึงพอใจกับผู้บังคับบัญชา และการประเมินผลงานที่เป็นธรรม รวมถึงความเอาใจใส่ที่องค์กร มีต่อพนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่ไม่พึงพอใจ องค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ส่งเสริมและสนับสนุนการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน

3. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือลักษณะขององค์กร โดยตรงผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมมีหลักการประเมินที่เที่ยงธรรม

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External environment factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานองค์กร หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาสในการได้งานใหม่ และครอบครัว โอกาสในการจ้างงาน หากบุคคลรู้ว่าตนเองมีโอกาสจะได้งานใหม่ที่ชอบมากกว่าและตรงตามความต้องการมากกว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะลดลง

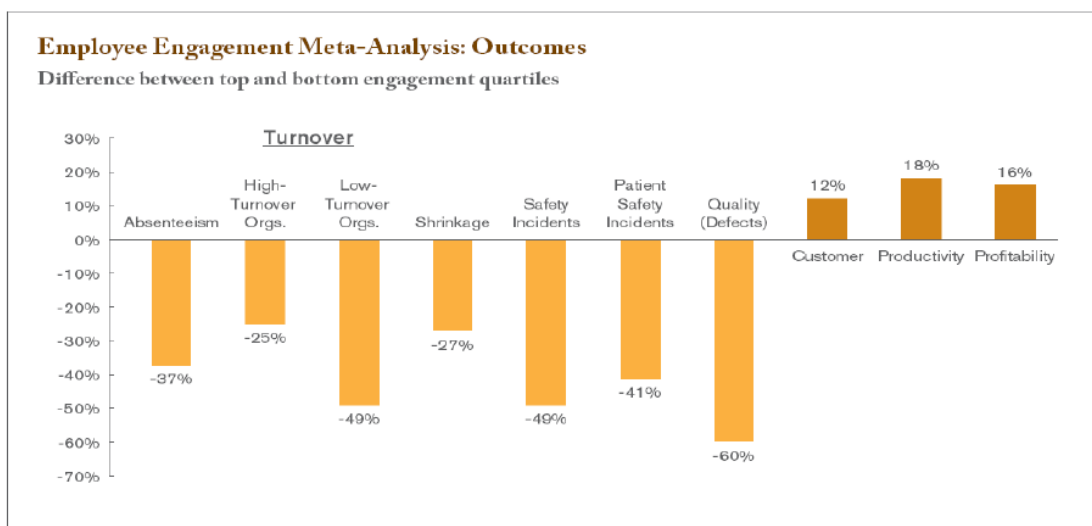
5. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ซึ่งหมายความถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของบุคคล เช่น อายุเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และค่านิยมส่วนตัว ระยะเวลาทำงานใน องค์กรประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

โดยแนวคิดของ Burke (2003) ได้รูปแบบของความสัมพันธ์ดังรูป



ภาพที่ 2.4 ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแนวคิดของ Burke
ที่มา: Burke (2003)

ต่อมา Gallup (2010) ได้ทำการวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการที่องค์กรมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันจะส่งผลอย่างไรบ้าง โดยผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแม้ต้องทำงานหนักขึ้นแต่ยังมีระดับความพยายามทุ่มเทและมีแนวโน้มลาออกน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Kahn, 1990; Macey, Schneider, Barber, & Young, 2009; Gallup, 2010) ดังแสดงรายละเอียดดังภาพ



ภาพที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรระหว่างองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันสูงกับองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันต่ำ

ที่มา: Gallup (2010)

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบปัจจัยที่ทำให้พยาบาลเกิดความผูกพันองค์กรและส่งผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลในองค์กรประกอบด้วยปัจจัยหลักทางด้านการบริหาร 4 ด้าน ด้านนโยบายการพัฒนา ผู้นำองค์กร การบริหารทุนมนุษย์ในเรื่องโอกาส ความก้าวหน้า และผลตอบแทน ด้านความยุติธรรม ความเหมาะสมในงาน (Burke, 2003) ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่สำคัญสร้างให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจโดยการบริหารต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและต้องปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาเมื่อพยาบาลรับรู้ถึงสิ่งที่องค์กรปฏิบัติต่อคนทำให้เกิดการซึมซับและฝังลึกในจิตใจ ดังนั้นการให้แค่ผลตอบแทน अच्छ์ดีที่สูงถึงแม้เป็นสิ่งที่ดีแต่ก็สามารถใช้ได้เพียงระยะสั้นในการคงบุคลากรไว้เพราะเมื่อไหร่บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าความสำคัญ รู้สึกว่าไม่ปลอดภัยไม่มั่นคงและขาดผลประโยชน์ที่พึงจะได้ต่อให้ค่าตอบแทนสูงก็ไม่อาจจะคงพนักงานให้อยู่ต่อได้

การวัดความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อความผูกพันพัฒนามาจากความพึงพอใจในการรับรู้ว่าองค์กรที่เห็นความสำคัญในคนยอมรับใน ความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสและมอบอำนาจให้ปฏิบัติงาน มีสถานะของตำแหน่งงานที่มั่นคง ได้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมก็จะทำให้เกิดทัศนคติในทางบวก แต่ทัศนคติไม่สามารถวัดได้ ต้องอาศัยตัวแปรสังเกตได้ในการวัด จากการศึกษางานวิจัยในองค์กรสุขภาพพบว่าการนำเอาแนวคิดของ Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker (2002) ซึ่งเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจเป็นแนวคิดความผูกพันในงานที่มุ่งเน้นด้านจิตวิทยาเชิงบวก โดยมี 3 องค์ประกอบ 1) การใช้พลังในการทำงาน 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) การมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวชี้วัดดังนี้

1. ความเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การทุ่มเทร่างกายและแรงใจ พลังและความพยายามในการปฏิบัติงาน
2. การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) เป็นการอุทิศทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างมาก โดยมีการรับรู้ว่างานนั้นมีความสำคัญ มีความศรัทธา แรงบันดาลใจและความภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกท้าทายในการทำงาน
3. การให้เวลากับการทำงาน (Absorption) หมายถึง ความตั้งใจมีสมาธิจดจ่อในการทำงาน และมีความสุขในการทำงานโดยไม่คำนึงถึงเวลาว่าจะผ่านไปนานเพียงใด

2.4 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล

2.4.1 แนวคิดทฤษฎีการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์

กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 –2579) โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 22 ธ.ค. 2558 เห็นชอบทิศทางและกรอบยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 –2564) ตามที่สำนักงานนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยมีความเห็นว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจ

แห่งชาติ ฉบับที่ 12 ต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยมีสาระสำคัญใน 6 เรื่อง ที่สำคัญคือ 1) ความมั่นคง 2) การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของคน 4) การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม 5) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6) การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (นุชจรี วงษ์สันต์, 2559) จากยุทธศาสตร์ของประเทศดังกล่าวพบว่ามี ความสนใจในเรื่องของการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของคน โดยมีมุมมองที่ว่า การพัฒนาและการทำให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนทุนมนุษย์มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ โดยเฉพาะด้านความมั่นคง การทำให้เกิดความสมบูรณ์ในทุนมนุษย์ สามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่องทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม คลังความสามารถของบุคคลที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในเป็นพลังหรืออำนาจซึ่งสามารถดึงออกมาใช้หรือแสดงออกมาได้หากได้รับการกระตุ้นจากภายนอกคือ ศักยภาพของคนคนนั้น เพื่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เป็นอยู่ ศักยภาพจึงเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้การทำงานสำเร็จลุล่วง อย่างมีประสิทธิภาพ (มณฑิรา ยีนนาน, 2544, น. 17; สุทธิญา ทองวิชิต, 2545)

การเสริมสร้างศักยภาพ (Capacity building) จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในสิบของการพัฒนาในระดับสากล การส่งเสริมศักยภาพก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลลัพธ์คือ 1) ช่วยพัฒนาคุณภาพและวิธีการทำงานของบุคคลากร ทำให้บุคคลมีสมรรถภาพในการดำเนินงาน มีความรู้เพิ่มขึ้น ความเข้าใจบทบาทหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น 2) ช่วยทำให้เกิดการประหยัดเวลา และลดความสูญเปล่าทางการดำเนินงาน เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาจนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพนั้นย่อมไม่ทำสิ่งใดผิดพลาด ง่าย ๆ สามารถใช้ทรัพยากรการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำการดำเนินงานด้านการพัฒนาได้ผลเต็มที่และตรงตามจุดประสงค์ ส่วนด้านการพัฒนามีความรู้ความสามารถตามเกณฑ์ที่กำหนด 3) ช่วยทำให้บุคคลได้เรียนรู้งานในหน้าที่ได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่เพิ่งได้รับการเรียนรู้ในการดำเนินการใหม่ 4) ช่วยแบ่งเบาหรือลดภาระหน้าที่ของรัฐ หรือการดำเนินการต่าง ๆ เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาอย่างดีและอย่างต่อเนื่อง จะมีความเข้าใจงาน การดำเนินงาน และงานอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี 5) ช่วยกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า ทำให้บุคคลทุกคนมีโอกาสพัฒนาก้าวไปสู่สถานภาพที่ดีขึ้น 6) ช่วยทำให้บุคคลเป็นบุคคลที่ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งในด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี รวมทั้งหลักการปฏิบัติงานและเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ การเสริมสร้างศักยภาพเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการใด โดยเฉพาะการดำเนินการร่วมกัน การมุ่งเน้นที่การเสริมสร้างศักยภาพได้รับการยอมรับในวงกว้างรอบ แนวคิดทั่วไปในการดำเนินการสามารถปรับประยุกต์ได้หลากหลาย อย่างไรก็ตาม กระบวนการและความร่วมมือที่มีการสนับสนุนการพัฒนา การเสริมสร้างศักยภาพ

เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาขององค์กร โดยมีองค์ประกอบคือ 1) การสร้างเสริมและสกัดเอาสิ่งที่บุคคลมี 2) การสร้างความเข้าใจและการเตรียมทักษะ รวมทั้ง 3) การเข้าถึงข้อมูลความรู้และการฝึกอบรม เป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การส่งเสริมทำให้เกิดศักยภาพแบ่งกว้างๆ ออกเป็น 2 ประเภท 1) การให้ความรู้เฉพาะด้านในวิชาชีพหรือการเสริมสร้างศักยภาพทางวิชาชีพ หรือเฉพาะการดำเนินงานในองค์กร เช่น การให้ความรู้เรื่องของพยาบาลวิชาชีพที่ดำเนินงาน ซึ่งความรู้ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน 2) การให้ความรู้ทางการบริหารเนื่องจากบุคคลต้องมีการเติบโตในวิชาชีพหรือตามสายงาน เช่น การอบรมและพัฒนาหรือการเสริมสร้างศักยภาพให้เป็นหัวหน้าคนหรือนักบริหาร ซึ่งโดยทั่วไป สามารถแบ่งการอบรมออกเป็น ระดับ ได้แก่ นักบริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง การอบรมทั้งสองมิตินี้ดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากร พัฒนาทักษะ ความรู้ สมรรถนะของพนักงานในองค์กร ควรกำหนดให้ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่อต่อยอดจากความรู้เดิมของพนักงานแต่ละคน ไม่ใช่เพียงแค่จัดคอร์สการเรียนรู้เพิ่มเติมเพียงอย่างเดียว เพราะหากสนใจเพียงการจัดคอร์สให้พนักงานเข้าอบรมประโยชน์ที่ได้รับอาจเป็นศูนย์ เนื่องจากคอร์สเรียนเหล่านั้นอาจไม่สามารถสร้างการพัฒนาใดๆ ให้กับพนักงานได้เลย เพราะประเด็นสำคัญของการพัฒนาทักษะความรู้ สมรรถนะ ไม่ได้เป็นเพียงการส่งพนักงานเข้าอบรมคอร์สต่างๆ ที่มีอยู่ทั่วไป หากแต่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์กรต้องตรวจสอบและประเมินความรู้ดั้งเดิมของพนักงานแต่ละคนตามตำแหน่งงานเสียก่อน แล้วจึงวิเคราะห์ต่อไปถึงคอร์สเรียนต่างๆ ที่สามารถเพิ่มศักยภาพให้พนักงานเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง ซึ่งจำเป็นจะต้องให้สามารถพัฒนาศักยภาพเหล่านั้นให้ได้ตามตำแหน่งงานปัจจุบันและสามารถปูพื้นความรู้สู่ตำแหน่งงานในอนาคตได้อีกด้วย เพราะองค์กรไม่อาจอยู่นิ่งอยู่กับที่ได้แต่จะต้องพัฒนาองค์กรต่อไป เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรอย่างยั่งยืน จากการศึกษา

จากกรอบแนวทางของยุทธศาสตร์ในด้านเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เพื่อทำให้เกิดเป็นแนวคิดทุนมนุษย์ จึงเป็นที่มาของการกำหนดนโยบายที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในด้านของการจัดสรรงบประมาณ ในด้านของการกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการสนับสนุนเพื่อให้หน่วยงานที่นำไปปฏิบัติสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของกำลังคน ในด้านของการส่งเสริมความก้าวหน้าเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ส่งเสริมเพื่อให้กำลังคนมีความก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากร นำมาซึ่งความผูกพันและการคงอยู่ในองค์กร รวมทั้ง

ส่งผลถึงการพัฒนางานต่อไป สอดคล้องการศึกษาของงานวิจัยด้านสมรรถนะทางการพยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะวิชาพยาบาลเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตพยาบาลที่อยู่ในระดับปานกลางและน้อย และเป็นสมรรถนะที่ได้รับการประเมินที่ต่ำที่สุดหากเทียบกับบัณฑิตจากคณะอื่น และยังพบอีกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับสมรรถนะด้านอื่นๆ ของบัณฑิตพยาบาลเหล่านั้น (สุกัลกษณ์ ธาณิรัตน์ กมลรัตน์ เทอร์เนอร์ และสุจิรา วิเชียรรัตน์, 2550) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Yonwikai (2013) เรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพยาบาลไทยเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการแพทย์ (Medical Hub) พบว่าพยาบาลไทยที่ประกอบอาชีพอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานจากปัญหาสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่ไม่ได้รับสนับสนุนและพัฒนา สวนทางกับความตั้งใจพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางการแพทย์อย่างแท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศที่รัฐบาลและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องเร่งทำ คือการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อรองรับนโยบาย โดยเฉพาะการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสมรรถนะวิชาชีพพยาบาลในการเปิดเสรีทางการค้าของอาเซียน

2.4.2 แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำในองค์กร

การจัดการองค์กรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์องค์กร แนวคิดทฤษฎีได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย บุคคลที่เป็นเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และกำหนดนโยบาย ซึ่งประกอบด้วยผู้นำขององค์กร และภาวะผู้นำ (Leader and leadership) ในฐานะที่เป็น เนื่องจาก ผู้นำ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำพาองค์กร เป็นผู้วางแผนและวางนโยบายในการบริหารจัดการ ผู้นำที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดกว้างไกล มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการองค์กร โดยผู้นำมีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนสั่งการดูแล และควบคุมให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนด มีศักยภาพในการสร้างแรงจูงใจและแรงดึงดูดบุคลากรให้เกิดความร่วมมือ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร และมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรให้ยาวนาน การศึกษาถึงภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเมื่อทรัพยากรทางการบริหารจัดการมีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าคน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อมต่างๆหรือบริบทที่แตกต่างกัน บทบาทของภาวะผู้นำหรือลักษณะของภาวะผู้นำมีโอกาสที่จะไม่เหมือนกันและส่งผลกระทบในมุมมองที่เปลี่ยนไปได้ โดยอาจส่งผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ มีนักวิชาการ และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ กล่าวถึงความหมายและคุณลักษณะของผู้นำ หน้าที่และการพัฒนา การปรับปรุงและเปลี่ยนเพื่อให้

การบริหารจัดการองค์การไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเอาไว้ต่างๆ กัน ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลซึ่งเป็นผู้นำในการสร้างความเชื่อมั่น สนับสนุน ชักนำ การอำนวยความสะดวกให้กลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ติดตามเกิดความร่วมมือมีความตระหนักรู้ในตนเอง ในการประกอบกิจกรรมของกลุ่ม เป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำกับผู้ตามโดยมีการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงาน การสื่อสารที่ดี ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน เป็นการใช้อำนาจและสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจไม่ใช่การบังคับสร้างความไว้วางใจแก่บุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานเกิดความราบรื่น เน้นการเพิ่มคุณค่าให้เกิดขึ้นอย่างเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Bass, 1981; Lamonica, 1983; Nelson & Quick, 1997; Yukl, 1998, p. 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงถูกมองว่าเป็นกระบวนการร่วมและเกี่ยวข้องกับกำหนัดำเนินการของผู้นำในระดับต่างๆ ในหน่วยงานย่อยขององค์การ ในการชักนำโน้มน้าว สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์การหรือในกลุ่มคนในสถานต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ปัจจุบันมีแนวคิดทฤษฎีจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ซึ่งได้มีการพยายามจัดกลุ่มแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำไว้หลายแบบ ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการจัดกลุ่มทฤษฎีตามแนวทางการศึกษาผู้นำ ที่แบ่งเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ คือการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Traits approach) การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavioral approach) การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ (Situational approach) และการศึกษาอิทธิพลอำนาจของผู้นำ (Power-influence approach) อย่างไรก็ตามทั้ง 4 กลุ่มทฤษฎีนี้มีข้อถกเถียงถึงจุดอ่อนของแต่ละแนวคิดทฤษฎีอยู่มาก โดยเฉพาะแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ในปัจจุบัน ซึ่งสภาพแวดล้อมหรือบริบทของสังคมและขององค์การต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้นำขององค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริหารจัดการให้เหมาะสม จากการศึกษาของ Cowden (2011) พบว่าผู้นำการปฏิรูป (Leadership practice) ที่มีรูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership style) ดังต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่อย่างมีนัยสำคัญซึ่งได้แก่ 1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Boyle et al., 1999; Larrabee et al., 2003; Bycio et al., 1995) 2) ผู้นำที่มีลักษณะเป็นผู้มีอำนาจ (Manager characteristics power) โดย Taunton et al. (1997) Boyle et al. (1999); Taunton, Krampitz, & Woods (1989) 3) ผู้นำที่มีอิทธิพล (Boyle et al., 1999) 4) ผู้นำที่มีการสนับสนุน (Chen, Beck, & Amos, 2005) 5) รูปแบบการตัดสินใจ (Ellenbecker, 2007; Taunton et al., 1989) 6) ความไว้วางใจ (Gregory, 2007) 7) การสรรเสริญและการรับรู้ (Tourangeau & Cranley, 2006)

จากการศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำที่มีผลต่อการบรรลุประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในช่วงทศวรรษ 90 เป็นต้นมา ต่างให้ความสำคัญกับกระบวนการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ในฐานะกรอบแนวคิดหลักการศึกษาภาวะผู้นำที่มีต่อการส่งเสริม พัฒนา รักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร (Cowden, 2011) แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในช่วงแรก Burns (1978) ได้พยายามศึกษาการเชื่อมโยงบทบาทของผู้นำและผู้ตามไว้ด้วยกัน และเสนอแนวคิดว่าพฤติกรรมของผู้นำเป็นได้ทั้งการแลกเปลี่ยน (Transactional) หรือการเปลี่ยนแปลง (Transformational) (Bass & Riggio, 2006, p. 3) ซึ่งความคิดของ Burn มองว่าทั้งพฤติกรรมทั้ง 2 เป็นเหมือนเส้นต่อเนื่องกันที่ด้านหนึ่งเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน โดยภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนถือหลักทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำโดยการจูงใจผู้ร่วมงานด้วยการให้รางวัล ผลตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย นำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ตาม แต่เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่คงทนถาวรและมีโอกาสสิ้นสุดลงหากทั้งสองฝ่ายไม่มีอะไรแลกเปลี่ยนกัน ต่อมา Bass (1985) ได้พัฒนาแนวคิดของ Burns ให้กว้างออกขึ้น โดยแนวคิดของ Bass นั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความแตกต่างกัน แต่เป็นกระบวนการที่ไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ผู้นำสามารถเป็นได้ทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนพร้อมกันได้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งเป็นจุดที่แตกต่างจากแนวคิดเบอห์นคือ ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leader) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leader) จะถูกนิยามอยู่ในองค์ประกอบของพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผู้ตาม และอิทธิพลของผู้นำอยู่เหนือผู้ตาม (Yukl, 2010, p. 277) โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเพิ่มในเรื่องแรงจูงใจ สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามทำมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ และให้ความสำคัญในเรื่องค่านิยมที่เฉพาะเจาะจง มีเป้าหมายอย่างมีอุดมการณ์ให้อยู่เหนือกว่าความสนใจตนเองเพื่อผลประโยชน์ของทีมหรือองค์กร และชักนำให้ผู้ตามไปสู่ระดับความต้องการที่สูงขึ้น

แนวคิดผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass (1985) ถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมและเหมาะสมกับบริบทในปัจจุบันอย่างมากโดยสามารถแบ่งองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence) คือ พฤติกรรมที่กระตุ้นอารมณ์ของผู้ตาม และลักษณะของบุคคลในการเป็นผู้นำ 2) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) คือ พฤติกรรมที่เพิ่มขึ้นของผู้ตามในการตระหนักถึงปัญหา และให้ผู้ตามมองปัญหาจากมุมมองใหม่ๆ 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) การสนับสนุนให้กำลังใจ และฝึกสอนผู้ตาม

กล่าวโดยสรุป จากความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถสรุปได้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีพฤติกรรมที่สามารถสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจในผู้ตาม ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการนำพาทีมให้ปฏิบัติร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ สามารถชักนำให้ผู้ตามเกิดตระหนักรู้ด้วยตนเองในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่องค์การคาดหวังและยอมรับด้วยความเต็มใจในการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในเรื่องของค่านิยม เจตคติ ความเชื่อและการบริหารจัดการ อันส่งผลทำให้ผู้ตามเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกิดการซึมซับเกิดความรัก ความไว้วางใจในผู้นำและองค์การเกิดผูกพันต่อองค์การและการคงอยู่และร่วมมือในการปฏิบัติงานในองค์การ

จากองค์ประกอบข้างต้นเป็นองค์ประกอบที่เป็นนามธรรมไม่สามารถประเมินค่าได้ ดังนั้น Bass & Avolio (1994, pp. 113-117) ได้ศึกษาและสร้างเครื่องมือในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยเครื่องมือดังกล่าวได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลายๆบริบท ไม่เว้นแม้แต่บริบทขององค์การสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล โดยกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ อันนำไปสู่การการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมได้ โดยองค์ประกอบได้แก่ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence หรือ charisma) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง สำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา การที่ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration motivation) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามในการหาทางแก้ปัญหา

ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็น โอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการ แก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความ เชื่อและประเพณี การกระตุ้นทางปัญญา เป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตาม ในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นทีปรึกษา (Advisor) ของผู้ ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตามผู้นำ เพื่อความสัมพันธ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนา ศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ การประพุดติของผู้นำแสดงให้เห็นว่าเข้าใจ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บางคนได้รับกำลังใจมากกว่า บางคนได้รับอำนาจ การตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่า บางคนมีมาตรฐานที่เคร่งครัดว่า บางคนมีโครงสร้างงานที่มากกว่า ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำสนใจในความ กังวลของแต่ละบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลทั้งครบ (As a whole person) มากกว่าเป็น พนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมาย งานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Bass & Avolio มาประยุกต์ใช้ในการวัดภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก แนวคิดดังกล่าว มีกำหนดประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงได้อย่างครบถ้วนทั้งในแง่ บทบาทสมรรถนะการเป็นผู้นำที่มีต่อผู้ตาม และ การคำนึงถึง ผู้ตามในเชิงสังคมจิตวิทยา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนด ความหมาย และ องค์ประกอบ รวมทั้งการชี้วัด ดังนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงผู้นำที่ต้องมีวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติด มุ่งเน้นการพัฒนาและความก้าวหน้าไม่เฉพาะองค์การแต่รวมทั้งบุคลากรที่อยู่ในความดูแล สามารถที่จะสร้างแรงบันดาลใจและแรงจูงใจที่ตอบรับกับความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ซึ่งชี้วัดได้จาก การที่ผู้นำประพุดติตัวเป็น แบบอย่าง สำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิด ความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน (2) การสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งชี้วัดได้จาก แสดงการอุทิศตัวหรือ

ความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ 3) การกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งวัดได้จากผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามในการหาทางแก้ปัญหา 4) การคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งวัดได้จาก ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นทีปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน

กล่าวโดยสรุป ภายใต้สถานการณ์ที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาผู้นำที่ดีต้องมีการพัฒนาตนเองให้เหมาะสม โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมากโดยเป็นผู้ที่กำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรและของบุคลากรและเป็นตัวอย่างที่ดี สามารถกระตุ้นบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการรับรู้และการสนับสนุนในด้านต่างๆ ให้ความเป็นอิสระและให้อำนาจ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลากรกับการสนับสนุนของผู้นำ (Allen, Griffeth, Vardaman, Aquino, Gaertner, & Lee, 2009; Cowden et al., 2011) มีผลทำให้เกิดการคงอยู่ในองค์กรทางอ้อม โดยผ่านความผูกพันองค์กร (Kovner, Brewer, Greene, & Fairchild, 2009)

2.4.3 แนวคิดทฤษฎีการบริหารทุนมนุษย์

ในปัจจุบันพบว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นการบริหารจัดการให้ทรัพยากรดังกล่าวสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตลอดจนการดำรงคงอยู่ในองค์กร จึงเป็นเรื่องที่องค์กรทุกองค์กรต้องให้ความสนใจและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อทำให้ทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นทุนที่มีมูลค่าขององค์กร โดยทุนมนุษย์ที่กล่าวถึง (Human Capital) หมายถึง กลุ่มของความรู้ ทักษะและ ความสามารถที่อยู่ในตัวพนักงาน ที่เป็นตัวแทนของปัจจัยมนุษย์ในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นคุณค่า รวมทั้งความเชี่ยวชาญและความฉลาดในตัวมนุษย์ ส่งผลให้องค์กรมีลักษณะที่แตกต่างจากองค์กรอื่นๆ เป็นการสร้างศักยภาพให้แก่องค์กร (Bateman & Snell, 2009) โดยทุนมนุษย์สามารถลงทุนและสะสมโดยผ่านการศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนารูปแบบต่างๆซึ่งส่งผลทำให้ผลผลิตหรือการบริการมีการปรับปรุง และมีคุณภาพมากขึ้น โดยทุนนี้ไม่สามารถแยกออกจากตัวพนักงานได้ และเป็นคุณค่าที่ไม่อยู่ในระบบบัญชี (Coleman, 1988; Edvinsson & Malone, 1997; Bontis, 1999; Dess & Picken, 1999; Cortada & Woodz, 1999; นิสิตารักษ์ เวชยานนท์, 2554, น. 30) ดังนั้นทุนมนุษย์ (Human capital) เป็นมิติใหม่ที่เข้ามาเปลี่ยน แนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เดิมโดยดึงเอาความสามารถของคน (Human

competency) ออกมาสร้างมูลค่าเพิ่มและเป็นทุนทางปัญญา (Intellectual capital value) ที่จะต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับเวลาและความต้องการ ทุนมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความก้าวหน้าในอาชีพ (ปาริฉัตร คู่คำ, 2556)

2.4.3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความก้าวหน้าในวิชาชีพของพยาบาล

ความก้าวหน้าในวิชาชีพเป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งของการทำงานมีความสำคัญทั้งผู้ปฏิบัติงานและองค์กรเนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ การที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ส่งผลสัมพันธ์ถึงรายได้และสถานะทางสังคมและส่งผลความพึงพอใจในงานและชีวิตของพยาบาล โอกาสความก้าวหน้าในองค์กรยังเป็นปัจจัย จูงใจผู้ปฏิบัติงานในการทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร พัฒนาโอกาสและสนับสนุนให้พยาบาล มีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลในการวางแผนพัฒนาอาชีพและพัฒนาตนเอง รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มี Arthur, Khapova, & Wilderom (2005) ให้ความหมายของความก้าวหน้าในวิชาชีพ หมายถึงการปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม แต่อย่างไรก็ตามการเลื่อนตำแหน่งงานเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในวิชาชีพหรือความสำเร็จในวิชาชีพ โดยแนวคิด พื้นฐานของความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการอธิบายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคลแต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งหมดไม่ใช่ความก้าวหน้าในอาชีพ ความก้าวหน้าใน อาชีพในที่นี้เป็นผลลัพธ์ที่บุคคลต้องการหรือส่งผลให้เกิดความรู้สึกในทางบวกโดยนิยามความหมายของความก้าวหน้า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความก้าวหน้าในเชิงภาวะวิสัย (Objective) เป็นการให้ความหมายความก้าวหน้าในอาชีพ โดยประเมินความก้าวหน้าจากเกณฑ์ที่เห็นได้ชัดและสามารถจับต้อง ได้เป็นการวัดจากเกณฑ์ภายนอก (External criteria) ซึ่ง เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของสังคมในการพิจารณา ความก้าวหน้าในอาชีพของบุคคลโดยผ่านมุมมองและการ ตัดสินของบุคคลอื่น และมักวัดความก้าวหน้าของบุคคลโดยวัดจากระดับตำแหน่งหน้าที่ตามสายบังคับบัญชา หรือเงินเดือน ที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพพยาบาลที่ให้นิยามความก้าวหน้า ในอาชีพในลักษณะนี้อาทิ Bass (1981) ได้ให้ความหมายของ ความก้าวหน้าในอาชีพว่าเป็นความก้าวหน้าตามสายการบังคับบัญชาของบุคคลในแต่อาชีพ ขณะที่ความก้าวหน้า ในอาชีพเชิงอัตตะวิสัย (Subjective) เป็นการให้ความหมายความก้าวหน้าในอาชีพโดยการประเมินความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพ หรือวัดจากเกณฑ์ภายใน (Internal criteria)ซึ่งเป็นการวัดจากการรับรู้ความรู้สึก นึกคิด ความภาคภูมิใจความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจชีวิตของตนเอง อันส่งผลทำให้ ความก้าวหน้าในอาชีพจึงหมายถึงประสบการณ์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อ

บุคคลมากกว่าการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยองค์กรหรือสังคม (Mirvis & Hall, 1994) กล่าวโดยสรุปความก้าวหน้าในอาชีพพยาบาล เป็นความก้าวหน้าที่จับต้องได้ ได้แก่ ตำแหน่งงานและเงินเดือนที่สูงขึ้นและความก้าวหน้าที่พิจารณาจากความรู้สึกถึงความภาคภูมิใจในความสำเร็จต่อชิ้นงานหรือเป้าหมาย ส่งผลให้พยาบาลเกิดความรู้สึกทางบวกทางด้านจิตใจและพึงพอใจเกิดเป็นอุดมการณ์ที่จะปฏิบัติงานในวิชาชีพต่อไป (ศิริพร จิรวัดนกุล, 2554)

ในการบริหารให้เกิดการพัฒนาและความก้าวหน้าจำเป็นต้องทราบถึงองค์ประกอบของทุนมนุษย์ Devenport (1999) ได้แบ่งองค์ประกอบของทุนมนุษย์ไว้ 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความสามารถ โดยแบ่งเป็นความรู้ ทักษะ พรสวรรค์ 2) พฤติกรรมที่สามารถเห็นได้ สัมผัสถึง ค่านิยม และจริยธรรม ความเชื่อที่บุคลากรมี 3) ความพยายาม เป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในตัวออกมาทุ่มเทให้ภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ 4) เวลา เป็นสิ่งบ่งบอกถึงประสพการณ์และความเชี่ยวชาญที่สะสมตามระยะเวลาที่ทำงาน ในขณะที่ทุนมนุษย์ตามแนวคิดของ Garaven (1991) ได้ระบุลักษณะที่สำคัญของทุนมนุษย์เป็น 4 ลักษณะ คือ 1) มีความยืดหยุ่นและมีความสามารถในการปรับตัว 2) มีความสามารถในการเพิ่มสมรรถนะส่วนบุคคล 3) การพัฒนาสมรรถนะขององค์กร 4) มีความสามารถในการเข้าสู่งานใหม่ๆ ได้ นอกจากนี้คุณค่าของทุนมนุษย์ยังสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำสุดเรียกว่า Value for money คือการส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ระดับกลางเรียกว่า Adding value คือนอกจากส่งมอบแล้วยังเพิ่มคุณค่า ระดับสูงเรียกว่า Creating value คือสร้างคุณค่าในอนาคตที่เหนือกว่าคู่แข่งและทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืน แน่นนอนทุกองค์การที่จะสร้างทุนมนุษย์ให้อยู่ในระดับสูงทุกองค์การแต่ภารกิจจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าปริมาณของทุนมนุษย์ที่จะส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้ามีไม่เพียงพอ ดังนั้นการธำรงรักษาให้ทุนมนุษย์ที่ดี คงอยู่และมีปริมาณเพียงพอต่อภาระงานมีความพร้อมต่อการถูกพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าและอยู่กับองค์กรได้นานเป็นเรื่องที่สมควรคำนึงถึงอย่างรีบด่วน โดยเฉพาะเรื่องของการสนับสนุนให้ทุนมนุษย์ที่องค์กรมีมองเห็น โอกาสของความก้าวหน้าไม่ว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองหรือความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ตนกำลังปฏิบัติเพื่อเป็นการปลุกฝังให้ทุนมนุษย์ทั้งหลายไม่หยุดนิ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นการบริหารทุนมนุษย์จึงมีความแตกต่างจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั่วไปตรงที่ทรัพยากรมนุษย์มองบุคลากรเป็นต้นทุนที่ต้องบริหารจัดการให้เกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนโดยครอบคลุมตั้งแต่สรรหา พัฒนาและรักษา และเป็นการบริหารแบบมีโครงสร้างสูงเป็นแนวคิด โดยเป็นการบริหารบุคลากรเน้นที่กิจกรรมแยกเป็นส่วนๆ แต่แนวคิดการบริหารทุนมนุษย์นอกจากมีกระบวนการครอบคลุมดังกล่าวแล้วยังมองบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่สามารถสร้างมูลค่าได้ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ไม่มีค่าเสื่อมราคา และมนุษย์เป็นเจ้าของทุนและเป็น

ผู้ตัดสินใจในการเลือกองค์การในการเอาทุนที่ตนเองมีอยู่ไปใช้ โดยองค์การที่ถูกเลือกจำเป็นที่จะต้องให้การดูแลในเรื่องการพัฒนา เสริมสร้าง โอกาสอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมจับต้อง เช่น แนวทาง บันไดวิชาชีพ (Benner, 1984) และคุณสมบัติของการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งงานหรือความพร้อมพร้อมที่จะรับภาระงานหรือความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีการสนับสนุนเรื่องของงบประมาณหรือทุนการศึกษา เพื่อจัดทำโครงการต่างๆเพื่อการส่งเสริมการพัฒนาองค์การอย่างเหมาะสมกับภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน (Davenport, 1999)

กล่าวโดยสรุปการบริหารจัดการความก้าวหน้าในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โดยองค์การต้องมีแบบแผนข้อกำหนดและการสนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถเพื่อทำให้พยาบาลเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Cunningham Bruenign, Sartore, Sagas, & Fink, 2005)และนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ไปใช้ได้เหมาะสม คุ่มค่าและมีการสร้างเสริมเพิ่มเติมให้เกิด ความชำนาญและศักยภาพที่เอื้ออำนวยกับบริบทขององค์การ อีกทั้งกระตุ้นพรสวรรค์ในตัวของพนักงานออกมาสร้างประโยชน์ให้องค์การ มีความยืดหยุ่นและเป็นทุนที่ช่วยพัฒนาสมรรถนะขององค์การ การพัฒนาให้เติบโตและยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง จนมีคุณสมบัติคือ 1)พัฒนาจนเป็นทุนที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ 2) มีความมั่นคงอดทน ยืนยาวรุ่นสู่รุ่นสร้างเป็นค่านิยมร่วม 3) มีจำนวนปริมาณเหมาะสมสร้างให้เห็นคุณค่า 4) พัฒนาจนมีความรู้ความสามารถประสพการณ์ที่ยั่งยืนยากแก่การทดแทน 5) เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีความโดดเด่นกว่าคู่แข่ง ทุนมนุษย์จัดเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible asset) ไม่สามารถวัดเทียบเป็นมูลค่าเป็นตัวเงินได้ แต่สามารถที่จะแปลงสภาพให้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สามารถวัดเทียบมูลค่าออกมาได้

ในปี พ.ศ. 2555 - 2559 สภาการพยาบาลได้มีการกำหนดแผนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบของการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ โดยการพัฒนาความก้าวหน้าของวิชาชีพสนับสนุนให้องค์กรพยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำรูปแบบที่สภากำหนดไปเป็นกรอบในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานและสนับสนุนการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ตำแหน่งตามบันไดวิชาชีพเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละสังกัด (สภาการพยาบาล, 2554)

ความหมายและแนวคิดของบันไดวิชาชีพ

บันไดวิชาชีพการพยาบาล หมายถึง กระบวนการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของพยาบาลวิชาชีพอย่างเป็นระบบโดยจัดให้มีการกำหนดความรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่และระยะเวลาในการปฏิบัติงานซึ่งแต่ละตำแหน่งมีบทบาทความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน การกำหนดในลักษณะนี้

เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความรู้ ความสามารถ และวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมสู่วาระตำแหน่งที่สูงขึ้น (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, สุรางค์ สิงหะเกษนทร์, รุ่งนภา ป้องเกียรติชัย, อารีย์ ฟองเพชร, อุไร ปริญญาวัฒน์ และลัดดาวัลย์ ทัดศรี, 2546; บุญใจ ศรีสถิตยน์ราฎร, 2550) นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงบันไดวิชาชีพ กล่าวโดยสรุปคือ

แนวคิดบันไดวิชาชีพพยาบาล

จากการศึกษาพบว่ามีนักวิชาการได้วางแนวทางและหลักเกณฑ์ การก้าวไปสู่แต่ละขั้นของตำแหน่งที่หลากหลายขึ้นอยู่กับลักษณะและภาระงาน Benner (1984) เป็นนักวิชาการทางการพยาบาลได้ทำการประยุกต์แนวคิดของ Dreyfus Model ปี ค.ศ. 1980 - 1981 เป็นแนวคิดในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลโดยมีการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1) ระดับฝึกหัดหรือเริ่มปฏิบัติงาน (Novice) คือพยาบาลวิชาชีพจบใหม่ที่ปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี มีประสบการณ์น้อยต้องการความช่วยเหลือจากทีมและต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่และสนับสนุนด้านการอบรมจากองค์การอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

2) ระดับเริ่มต้นสู่ความก้าวหน้า (Advance beginner) คือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี เป็นบุคลากรที่สามารถเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เสริมสร้างประสบการณ์สามารถบริหารจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของพยาบาลที่มีประสบการณ์สูงกว่าของทีม

3) ระดับผู้ที่มีความสามารถ (Competent) คือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งงานหน้าที่เดิม 2 - 3 ปี โดยไม่มีการโยกย้าย มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของภาระงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และสามารถวางแผนปฏิบัติงานในระยะยาวได้อย่างเหมาะสม

4) ระดับผู้คล่องงาน (Proficient) คือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 3 - 5 ปี มีความรู้ความเข้าใจในปัญหาของระบบงานอย่างเป็นองค์รวม และสามารถดำเนินการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) คือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นเวลา 5 ปี จัดเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงโดยสามารถตัดสินใจและเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม

ในปัจจุบันสถานพยาบาลของรัฐได้มีการนำนโยบายของ กพ.มาปรับใช้เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลโดยมีการกำหนดตำแหน่งงานตามประสบการณ์และสมรรถนะที่ชัดเจนทำให้พยาบาลมีความเจริญก้าวหน้า อัตราเงินเดือนก็ปรับเปลี่ยนตามซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่ง แต่อย่างไรก็ตาม

ดังนั้นการพัฒนาบัณฑิตวิชาชีพทางการพยาบาลขององค์กร ควรต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรหรือหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพขององค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและต่อวิชาชีพ ก่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและเป็นแรงดึงดูดให้บุคลากรคงอยู่และปฏิบัติงานในองค์กรรวมทั้งยกระดับวิชาชีพพยาบาลให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของสังคมและสาขาวิชาชีพ

2.4.3.2 แนวคิดทฤษฎีความสุขในการทำงาน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสุขอย่างหลากหลาย โดยสามารถสรุปรวมความสุขในการทำงานคือความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดจากตอบสนองทางด้านจิตใจที่มีต่อเหตุการณ์หรือการกระทำ ตลอดจนบรรยากาศ ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน (Warr, 2007; กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549) โดยทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อกวน กระทั่งกระเจง มีชีวิตชีวา ทำงานไม่รู้ถึงความเหน็ดเหนื่อย รู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน โดยกระทำ ในสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจ สบายใจ มีความชอบ และศรัทธา ไม่เกิดความรู้สึกวิตกกังวล เกิดผลอารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ทางลบ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่ดี (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2550) ในขณะที่ Makikangas, Feldt, & Kinnunen (2007) ได้ให้หมายของความสุขในงานเป็นเป็นการมองในภาพกว้างของคุณภาพของประสบการณ์และการทำงานของจิตใจของบุคลากร ในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นความสุขในมุมมองของความสุขสบาย (Hedonic component) ที่คำนึงถึงประสบการณ์ความเพลิดเพลินของตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ที่เกิดจากสภาวะภายใน หรือเป็นผล มาจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ภายนอก ซึ่งรวมไปถึงปฏิกิริยาทางกายภาพ การแสดงออกของ การมีอารมณ์ในทางบวก เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองและเป็นสภาวะสูงสุดของพลังงาน และความ ตื่นเต้น ทำให้มีความสุขในการทำงาน และปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากทำงาน (Manion, 2003) กล่าวโดยสรุปความสุขในการทำงาน คือการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ถึงความรู้สึก ในอารมณ์ทางบวกอันเป็นมาจาก การทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย หรือ ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยากช่วยเหลืออยากทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นที่ยอมรับ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสุขกับการที่ได้ทำงานนั้นๆ พยายามที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา Diener (2000) พบว่าความสุขในการทำงาน มี 4 องค์ประกอบ อันประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึงการที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็น และกระทำอยู่ไม่มีความหวังกับเป้าหมายในชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถกระทำได้ตามที่ตั้งใจ สมเหตุสมผลไม่ต้องมีการปรับตัว 2) ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึงการที่

บุคคลได้กระทำ ในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับ สภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความสุขเมื่องานถูกกระทำสำเร็จลุล่วง ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและ 3) อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่ บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์หรือมีความสุขและเกิดความสนุกสนานกับการปฏิบัติงานมีการยิ้มแย้ม แจ่มใสเบิกบานใจในขณะที่ปฏิบัติเต็มใจในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และ คุณประโยชน์ของงานที่กระทำ 4) อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เช่น ความคับข้องใจเบื่อหน่ายเศร้าหมองไม่สบายใจเมื่อ เห็นการกระทำ ที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง และอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข ในขณะที่ องค์ประกอบของความสุข ตามแนวคิดของ Manion (2003) มี 4 องค์ประกอบเช่นกัน ได้แก่ 1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน ทำงานด้วยความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร 2) ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน 3) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าได้ทำงานบรรลุตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายรู้สึกว่ามีคุณค่าในชีวิต 4) เป็นที่ยอมรับ (Recognition) รับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองได้รับความเชื่อถือและการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับความคาดหวังที่ดี และความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน งานที่หลากหลาย ความชัดเจนของสิ่งแวดล้อม การติดต่อสื่อสารกับบุคลากรอื่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ ความปลอดภัยทางกายภาพ คุณค่าตำแหน่งทางสังคม การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังเกี่ยวกับงานในอนาคต และความเสมอภาค

กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบของความสุขในการทำงานของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ควรมี ลักษณะของปัจจัยคือบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรของผู้ร่วมงาน มีการจัดสรร สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วย อันส่งผลทำให้เกิดความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจที่กำลังปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ทำการมอบหมายแก่พยาบาลควรคำนึงถึงกำลังความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเวลาและ หน้าที่ที่รับผิดชอบตามคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มอบหมายเกินบทบาทและหน้าที่ที่ควรเป็น มีความยืดหยุ่นตารางการทำงานเพื่อรักษาซึ่งสมดุลของชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และงานบุคคลที่มีอารมณ์ในทางบวกจะทำให้เกิดพลัง ที่จะปฏิบัติงานทำให้มั่นใจ กล่าวที่ จะเผชิญกับความท้าทายกับภาระงานร่วมกับองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่มีความสุขในการทำงานจะมีการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความเป็นมิตร ชอบช่วยเหลือผู้ร่วมงานและดูแลผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (Warr, 2007) ส่งผลทำให้ลดอัตราการขาดงาน การลาออก

และคงอยู่ในองค์กร (Ketchian, 2003; Warr, 2007) การมีความสุขในการปฏิบัติงานสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร นอกจากทำให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปรับเปลี่ยนคนในการทำงาน (Ketchian, 2003)

การวัดความสุขในการทำงานของพยาบาลสามารถกระทำได้โดยการ 1) จากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความสุขในการปฏิบัติงาน หรือการสัมภาษณ์ (Manion, 2003) 2) การซักถาม จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากการตอบแบบสอบถามโดยบุคคลนั้น ส่วนแนวทางการประเมินความสุขในการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้ 2 แนวทาง คือแนวทาง 1)การประเมินที่ให้ ความสนใจกระบวนการคิด การรับรู้ (Cognitive component)ซึ่งหมายถึงการวัดความพอใจในงาน และแนวทางที่ 2 คือ การประเมินให้ความสนใจเกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์(Affective component) ซึ่งเป็นการประเมินความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน (Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000; Sevastos, 1996; Warr, 2007) จากการทบทวน วรรณกรรมของจงจิต เลิศวิบูลย์ มงคล (2546) พบว่า ต้นแบบการวัดความสุขในการปฏิบัติงานได้แก่ 1) แบบวัดความสุขในการปฏิบัติงานจาก แนวคิดความสุขของ Diener (2003) โดยวัดองค์ประกอบ 4 ด้านของความสุข ประกอบด้วย ความ พยายามในชีวิต ความพอใจในงาน อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ เป็นการวัดความสุขในการปฏิบัติงานแยกส่วนในแต่ละองค์ประกอบแล้วนำผลรวมแต่ละองค์ประกอบมารวมกัน ส่วนพรรณิภา สืบสุข (2548) ที่สร้างตามแนวคิด ของ Manion (2003) ประกอบไปด้วยการติดต่อสัมพันธ์ (Connections) ความรักในงาน (Love of the work) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) และการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) ของเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาซึ่งจะเป็นการวัดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานมากกว่าจะวัดความสุขในการปฏิบัติงาน นอกจากแบบวัดที่กล่าวมายังพบว่ามีนักวิชาการสร้างแบบวัดความสุขในการทำงานที่หลากหลาย สำหรับการศึกษารุ่นนี้ผู้ศึกษาจะทำการบูรณาการปรับใช้แบบวัดความสุขในการทำงานของนักวิชาการหลายท่านเข้าด้วยกันเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทที่จะทำการศึกษาลักษณะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงาน โดยที่มาของแบบวัดมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยยึดแนวคิดของ Manion (2003)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของ Vroom (1964) หรือ VIE Theory

มนุษย์ทุกคนนอกจากมีความต้องการที่หลากหลายแล้วยังมีความคาดหวังในสิ่งที่ตนต้องการโดยพบว่าแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ 1) Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น 2) Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่

ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน) 3) Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรม ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วย โดย 1) สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน 2) ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3) ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม ซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา โดยเชื่อว่าการให้ค่าตอบแทนถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในองค์การอย่างจริงจังอีกอันเป็นเป้าหมายที่องค์การพึงประสงค์

กล่าวโดยสรุปองค์การในปัจจุบันต่างขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ การบริหารจัดการให้มนุษย์เป็นจุดแข็งขององค์การและใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นแรงผลักดันองค์การไปสู่ความสำเร็จ เป็นองค์กรชั้นนำที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนั้น คุณค่าและการพัฒนาให้เป็นมนุษย์สามารถเป็นต้นทุนที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะองค์การ สุขภาพเป็นอีกหนึ่งองค์การที่ใช้คนเป็นตัวขับเคลื่อนหลักเป็นงานบริการที่ต้องให้การดูแลและรับผิดชอบสูงต่อผู้รับบริการ ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์เฉพาะซึ่งต้องใช้เวลาในการสะสมประสบการณ์ เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการยอมรับต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นการบริหารจัดการที่สามารถสร้างแรงจูงใจแรงศรัทธาเพื่อดึงดูดบุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่เป็นทรัพยากรที่ขาดแคลนให้อยู่ในองค์การ โดยธำรงรักษาให้เป็นต้นทุนที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรแบบไม่มีความเสื่อมถอย หรือสูญเปล่าในการลงทุน ดังเช่นทรัพยากรชนิดอื่นๆ

2.4.4 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมมีผลต่อทัศนคติของบุคคลต่อองค์การเมื่อพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ จะค้นหาความยุติธรรมในการทำงานอยู่ตลอดเวลาโดยมักเกิดการเปรียบเทียบ กับสิ่งที่ลงทุนไปในการทำงานไม่ว่าแรงกายแรงใจและผลลัพธ์ที่ได้รับเหมาะสมเพียงใดเมื่อเทียบกับที่ตนเองลงทุนไป และเปรียบเทียบกับที่ผู้อื่นได้รับอีกทั้งเปรียบเทียบการคาดหวังว่าตนสมควรจะได้รับ ดังนั้นความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมจึงอาจมีได้หลายความหมาย กล่าวโดยรวมคือ

ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงาน ความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน การพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่บุคคลได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยตัดสินใจจากประสบการณ์การได้รับการปฏิบัติจากองค์กร โดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงาน และจากการกระทำของตัวแทนขององค์กรการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วยความเป็นธรรมในการจัดสรรเป็นวิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องนั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงาน (Moorman, 1991; Folger & Cropanzano, 1998; เถลิ้มชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552; ปรีดี อธิธิพงษ์, 2552)

มนุษย์ทุกคนมีความพื้นฐานที่จะแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน การทำงานในแต่ละองค์การซึ่งมีความหลากหลายด้วยทฤษฎีของความเสมอภาค (Equity theory) โดย Adams (1965) อธิบายในประเด็นดังกล่าวว่า ในการให้ค่าตอบแทนว่าพนักงานจะมีการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับกับภาระงาน ทักษะ ประสบการณ์และความพยายามที่ใช้ในการทำงานของตนเองกับคนอื่นๆ ในองค์กรในตำแหน่งเดียวกันหรือต่างตำแหน่ง ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived inputs to outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ ทฤษฎีความเสมอภาค อธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา เช่น ความพยายาม ประสบการณ์ อาวุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ กับผลตอบแทนที่ได้รับ การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงความเสมอภาคและได้รับการตอบสนองสิ่งที่พึงได้ก็จะทำให้รับรู้ได้ถึงความยุติธรรมที่องค์กรสนับสนุนตนในเรื่องของผลตอบแทน และได้รับการบริหารจัดการที่เป็นธรรมในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบลักษณะของการรับรู้ความยุติธรรมภายใต้องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) ความยุติธรรมเชิงแบ่งปันผลประโยชน์ (Distributive justice) เป็น การรับรู้ของความยุติธรรมของการจัดสรรทรัพยากรและผลตอบแทนในองค์กร ซึ่งใกล้เคียงกับหลักการของทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) แต่สามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางมากกว่า เช่น ใช้กับการเมืองในองค์กร การเลื่อนตำแหน่ง การสอนงาน ทีม ระดับความพึงพอใจของผลประโยชน์ที่ได้รับ 2) ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural justice)รับรู้ถึงความเสมอภาคหรือความยุติธรรมของกระบวนการองค์การในการกระจายการตัดสินใจ พนักงานจะกังวลในเรื่องความยุติธรรมในการตัดสินใจในทุกแง่มุมการทำงาน การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าตอบแทน การประเมินผลงาน 3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของพนักงานถึงความยุติธรรมว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติโดยหัวหน้าในองค์กรอย่างเป็นธรรมหรือไม่ (Interpersonal justice) ระดับการรับรู้

ในองค์กรประกอบในทิศทางที่ต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการแสดงออกอาจจะแตกต่างกันได้ (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, & Yee Ng, 2001, pp. 425-427; Cropanzano, Bowen & Gilliland, 2007, p. 35; Greenberg, 2011, p. 67) โดยเฉพาะแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002, pp. 699-702) ในเรื่องของ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบายที่ใช้ในการตัดสินใจ และด้านการให้ความเคารพ ให้เกียรติพนักงาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน เนื่องจากบุคคลไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรแต่เพียงอย่างเดียว แต่บุคคลยังคำนึงถึงกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน ด้วยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า กระบวนการที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป และแสดงถึงความพึงพอใจขององค์กร

จากทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การถ้าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติเป็นธรรม ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีความมั่นใจในผู้บังคับบัญชาและองค์กรของตนเอง จะส่งผลต่อการทำงาน โดย Eisenberger et al. (1986, p. 501) ได้พัฒนาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการจ้างงานด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในบริบทการทำงาน เพื่ออธิบายเหตุผลที่พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและทุ่มเทเวลาในการทำงานให้กับองค์กร เพื่อการได้รับรางวัลต่างๆจากองค์กร ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการรับรู้ทางบวกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนอย่างมีพันธะผูกพัน รวมทั้ง พนักงานจะได้รับการบริหารทุนมนุษย์ เพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานและความก้าวหน้าที่เหมาะสมเพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับรางวัลทางสังคมจากองค์กร เป็นรางวัลที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ชัดเจน เช่น ความรู้สึกมีคุณค่า และการได้รับการสนับสนุนต่างๆ (Organ, 1997, p.47; Rousseau & parks, 1993, p.3) จากทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร Rhoades & Eisenberger (2002) ได้วิจัยแบบอภิมานและยืนยันองค์ประกอบด้วยวิธีการทางสถิติ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ.90 ซึ่งองค์ประกอบ 3 ด้านนั้น หนึ่งในสามคือเรื่องความยุติธรรม (Fairness)ความยุติธรรมเชิงกระบวนการการเป็นความรู้สึกของพนักงานว่ากระบวนการที่นำมาซึ่งสัมพันธ์มีความเป็นธรรมหรือไม่ (Folger & Greenberg, 1985, p. 78; Greenberg, 1990, p. 562; Thibaut & Walker, 1975, p. 188) ดังนั้น ความยุติธรรมเชิงกระบวนการจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่องค์กรต้องใส่ใจ ควรมีกระบวนการตัดสินใจ (Thibaut & Walker, 1975, p. 188) หรือการยึดมั่นในเกณฑ์มาตรฐานของกระบวนการยุติธรรม เช่น ความคงเส้นคงวาและสม่ำเสมอ ปราศจากอคติ ข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณามีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับของ

ส่วนรวม มีความเที่ยงตรง และมีคุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น (Leventhal, 1980, p. 30) ในขณะที่ Cropanzano & Greenberg (1997, pp. 318-319) จำแนกความยุติธรรมเชิงกระบวนการออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.ด้านโครงสร้าง (Structural aspect) หมายถึง การกำหนดกฎระเบียบและนโยบายอย่างเป็นทางการในการตัดสินใจกระทำในสิ่งที่มีผลกระทบต่อพนักงาน รวมทั้งการมีหลักฐานที่เหมาะสมก่อนการตัดสินใจดำเนินการ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงและการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เช่น การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจมีความเปิดเผย เป็นต้น

2.ด้านสังคม (Social aspect) หรือ ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal justice) หมายถึง คุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ระหว่างองค์กรกับพนักงาน รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติยกย่อง และอำนวยความสะดวกในการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ความยุติธรรมเชิงกระบวนการจัดว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยองค์การส่วนใหญ่จะพิจารณาและควบคุมอย่างเคร่งครัดเกี่ยวกับความยุติธรรมของนโยบายที่มีผลกระทบต่อการใช้รางวัลแก่พนักงาน ตามทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร มีการกระทำอย่างรอบคอบและรัดกุมนี้จะเป็นประเด็นหลักที่พนักงานนำมาใช้ประเมินแนวโน้มว่าองค์กรจะเมตตาหรือไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน (Shore & Shore, 1995, p. 320) ดังนั้น ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และการรับรู้นโยบายขององค์กรจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการคงอยู่ของบุคลากร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดที่องค์การต้องคำนึงปลีกย่อยกล่าว คือ ด้านแรกการรับรู้การแบ่งปันผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ขององค์กรซึ่งเป็นรากฐานของการรับรู้ความยุติธรรมโดยต้องคำนึง ใน 3 เรื่อง 1) ความเป็นธรรม (Equity) 2) ความเสมอภาค (Equality) และ 3) ความต้องการ (Need) (Muchinsky, 2003, pp. 315 - 317) กล่าวคือ บุคลากรทุกคนในองค์กรล้วนต้องการได้รับการปฏิบัติใน 3 เรื่องอย่างชัดเจนในเรื่องของการจัดสรรผลตอบแทนแก่ตน ด้านที่สองกระบวนการขององค์กรการพิจารณา หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในด้านวิธีการหรือกระบวนการขององค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน เกี่ยวข้องกับนโยบายและเงื่อนไขในการตัดสินใจ โดยมีปัจจัยเรื่องของบุคคลเข้ามามีบทบาทและผลต่อกระบวนการจัดสรรผลตอบแทนดังนั้นองค์กรควรต้องมีการกระทำอย่างมีขั้นตอนที่โปร่งใส ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถตรวจสอบได้ มีกระบวนการป้องกันการล่วงละเมิด หรือการเลือกปฏิบัติปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการแก่สมาชิกภายในกลุ่มไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องมีความเป็นกลาง (Neutrality) 2) การ

ปฏิบัติต้องสร้างความไว้วางใจแก่บุคลากร โดยเฉพาะผู้นำ (Trust) และ 3) สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล (A person's standing in the group) การได้รับการยอมรับและให้เกียรติ (Lind & Tyler, 1988) **ด้านที่สาม** ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) องค์การต้องคำนึงถึงความรู้สึกและใส่ใจต่อความรู้สึกของบุคลากร ไม่ปิดบังซ่อนเร้นข้อมูลมีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผลและคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของบุคคล ดังนั้น องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในแต่ละองค์ประกอบต่างก็ช่วยส่งเสริมซึ่งกันต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Folger & Skarlicki, 2001)

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ งานวิจัยใหม่ๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมุ่งศึกษาวิจัยในประเด็นความสำคัญทางด้านคุณภาพของวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่องค์การปฏิบัติต่อบุคคลในกระบวนการต่างๆขององค์การ Bies & Moag (1986) ได้กล่าวถึงมุมมองของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้ว่าเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional justice) และจากการศึกษาวิจัยในปัจจุบันได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal justice) ซึ่งเป็นการสะท้อนระดับของความสุภาพ การให้เกียรติ และการให้ความเคารพที่บุคคลในองค์การได้รับจากการปฏิบัติโดยผู้มีอำนาจหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกระบวนการต่างๆ ในองค์การ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจด้านผลตอบแทนขององค์การ และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) มุ่งที่การอธิบายและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์การแก่บุคคลในเรื่องเกี่ยวกับเหตุผลในการนำกระบวนการต่างๆ มาใช้ หรือเหตุผลในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ

การวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากองค์ประกอบที่กล่าวข้างต้นของการรับรู้ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ไม่สามารถใช้ในการวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมว่ามีการรับรู้ความยุติธรรมอย่างไร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาตัวชี้วัดที่สามารถตีค่าเป็นตัวเลขได้ โดยพบว่า Leventhal (1980) ได้ทำการศึกษาและเสนอตัวชี้วัด 6 ด้านที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรม โดยกระบวนการนั้นควร 1) มีความเสมอภาค 2) ปราศจากอคติ 3) มีความถูกต้องแม่นยำ 4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และ 6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดย Folger & Greenberg (1985) ได้ยืนยันว่าตัวชี้วัด 6 ประการของการรับรู้ความยุติธรรมด้าน

กระบวนการขององค์การของ Leventhal มี กล่าวโดยสรุปในแต่ละด้านของ การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การเป็นส่วนที่ช่วยสร้างเสริมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ ของบุคลากรให้ มากขึ้น จากการศึกษาและพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ สามารถนำมาประยุกต์ใช้โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคงอยู่ ของพยาบาลวิชาชีพ โดยพยาบาลจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การใน รูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หากเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาพ เป็นธรรม เหมาะสมกับความต้องการ โดยอาศัยหลักการการแลกเปลี่ยนซึ่งกัน ระหว่างพนักงานและตัวแทนหรือผู้นำองค์การต้องสร้างให้เกิดความไว้วางใจ หัวหน้าหรือผู้นำ ทางการพยาบาลต้องมีความเป็นกลาง ยอมรับและให้เกียรติซึ่งกันและกันอันเป็นเหตุปัจจัยสร้าง แรงจูงใจให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การจนนำไปสู่ ความผูกพันกับ องค์การ ทำให้เกิดพลังและแรงบันดาลใจในการทำงาน และมีความมุ่งมั่นที่จะคงอยู่ในองค์การ

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยองค์การ ประกอบด้วยความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากร และความ เป็นธรรมของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในองค์การ ระหว่างบุคคล เพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม จากองค์การในเรื่องของนโยบาย กรอบบรรทัดฐานของผลตอบแทน กระบวนการพิจารณาใน การผลการปฏิบัติงาน รับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีความเป็นกลางในการตัดสินใจ จากองค์การ อย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงานภายในองค์การ ทั้งนี้ใน การชี้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ ความยุติธรรมเชิงผลประโยชน์ ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และ ความยุติธรรมด้านการ มีปฏิสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวทางการวิเคราะห์ใน 3 องค์ประกอบนี้จาก การสังเคราะห์จากแนวคิดและการวิจัยตั้งที่กล่าวมาข้างต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการที่มีอิทธิพล ต่อการคงอยู่ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลน ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในช่วงเวลา 5 ปี เพื่อให้งานวิจัยมีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด โดยมีสาระโดยสรุป ดังนี้

การศึกษาของเพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาตชนกิจ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับต้นแบบการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลรัฐโดยผลการศึกษาพบว่าองค์การให้ความสำคัญ

องค์ประกอบการบริหารจัดการทางด้าน Soft side โดยยึดหลักแนวคิด 7S อธิบายว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในเจ็ดปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร โดยข้อค้นพบ 4 มิติ ประกอบด้วย มิติด้านภาวะผู้นำ มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยครอบคลุมลักษณะการใช้ทรัพยากรมนุษย์ตามความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาทั้งทางด้านวิชาชีพ การบริหาร ทักษะเชิงสังคม ต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการสร้างความผูกพันองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้องค์การให้ความสนใจไม่ไ้แค่เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบเดิมเท่านั้น องค์การกำลังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแบบทุนมนุษย์โดยจรัสศรี เพ็ชรคง (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ประกอบด้วย 9 ปัจจัย คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) ค่านิยมในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร 3) ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ 4) การบริหารผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง 5) ความสมดุลของชีวิตและงาน 6) การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปันความรู้ 7) วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสร้างคุณภาพและการแข่งขัน 8) การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานและการพัฒนา 9) ความเหนียวแน่นของทีมงาน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริพร จิรวัดน์กุล และ คณะ (2554) ได้ทำงานศึกษาถึง วิชาชีพการพยาบาล: ความหมายเชิงเพศภาวะ ข้อค้นพบที่แสดงถึงความหมายของการเป็นพยาบาล และภาพสะท้อนประเด็นเพศภาวะ อันประกอบด้วย พยาบาลคือผู้จัดการและเป็นบุคคลนอกเนกประสงค์ สามารถทำงานได้ในหลายบทบาทหน้าที่ อันนำมาซึ่งภาระงานมากทำให้ พยาบาลเกิดภาวะเหน็ดเหนื่อยนำไปสู่การโยกย้ายหรือลาออกจะเห็นได้จากการศึกษาของอรุณรัตน์ คันธา (2556) เรื่องการย้ายงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย พบว่ามีรูปแบบหรือลักษณะการย้ายหรือลาออกที่มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่ผู้บริหารองค์กรนำมาบริหารจัดการว่ามีผลสร้างแรงจูงใจหรือแรงดึงดูดหรือเป็นแรงผลัก และจากการศึกษาของ Tummers, Groeneveld & Lankhaar (2013) ศึกษาถึงว่าทำไมพยาบาลจึงยื่นยันที่จะลาออกจากองค์กร (Why do nurses intend to leave their organization? A large-scale analysis in long-term care) เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของ 6 คุณลักษณะงาน ได้แก่ 1) งานที่มีความกดดัน 2) ภาวะผู้นำ 3) ความเป็นอิสระในการทำงาน 4) โอกาสและการพัฒนา 5) บรรยากาศการทำงานและ 6) วิสัยทัศน์ขององค์กร ศึกษาพยาบาลในประเทศเนเธอร์แลนด์ 9,982 คน 156 สถานพยาบาล ที่ให้ดูแลผู้ป่วยระยะยาวช่วงระหว่าง ค.ศ. 2010–2011 ผลการศึกษาพบว่าเหตุผลสำคัญสรุปเป็น 3 ประเด็น คือ 1) การได้รับการสนับสนุนไม่เพียงพอทางการพัฒนาและโอกาส

ของความก้าวหน้าทั้งด้านงานและตำแหน่งงาน 2) บรรยากาศของการทำงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการคงอยู่ในองค์กร 3) บริบทการไม่เป็นอิสระหรือลดความเป็นอิสระของการทำงาน (Low perceived autonomy) เช่นเดียวกับการศึกษา ของ พิมลรัตน์ คำแก้ว (2557); สายบัว บุญหมื่น (2557) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพยาบาล พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน กับ การคงอยู่ซึ่งสามารถทำนายการคงอยู่ของพยาบาลได้

รุ่งนภา สีทะ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการแบ่งปัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ($r=.244$) ด้านบรรทัดฐาน ($r=.227$) และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ($r=.218$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ($r=.433$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปัน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ถ้ามีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น .136 หน่วย เมื่อเข้าสู่สมการ สามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 47.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัลลพ ล้อมตะคุ (2555) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งปัจจัยเชิงสาเหตุได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวก เท่ากับ .26 และ .49 และพบว่า ความพึงพอใจในงาน ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร และมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .11

วรรณิ วิริยะกังสานนท์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงาน ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ ($r=.317$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p<0.01$ โดยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านนโยบาย ด้านลักษณะงาน ด้านปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน มีค่าที่ต่ำทุกด้านแสดงว่าการคงอยู่ในองค์กรต่ำและพบว่าตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์กร ($Beta=.501$) และมีทิศทางความสัมพันธ์ด้านบวก แสดงว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันต่อ

องค์กรสูง จะทำให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ในงานสูง โดยความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครชนได้ร้อยละ 24.3

รัชณี ศุภจินทรรัตน์, วัลลภา บุญรอด และวิไลวรรณ ทองเจริญ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยทำนายความต้องการออกจากงานของอาจารย์พยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายความต้องการออกจากงานของอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลและสถาบัน สมทบผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการออกจากงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศขององค์กร โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ามี 3 ปัจจัยคือ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และวุฒิปริญญาเอก ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความต้องการออกจากงาน ในระยะ 1 ปี ได้ร้อยละ 12.2 และในระยะ 3 ปีข้างหน้า พบว่า มี 2 ปัจจัยคือ ความผูกพันต่อองค์กร และการได้รับวุฒิปริญญาเอก ร่วมกันอธิบายความต้องการออกจากงานได้ร้อยละ 14.3

จิรัชยา เกียวก๊ก (2556) ศึกษาการคงอยู่ และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุทำให้พยาบาลวิชาชีพ มีการคงอยู่ในงาน ได้แก่ วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่วนสาเหตุที่ทำให้ตั้งใจลาออกจากงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พยาบาลได้ 4 ประการคือ ประการที่ 1 คือ “ข้าราชการและความมั่นคงในการทำงาน” เป็นสาเหตุทำให้พยาบาลวิชาชีพ คงอยู่หรือตั้งใจลาออกจากงาน เหตุผลคือ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานของรัฐ พยาบาลวิชาชีพจึงอยากเป็นข้าราชการ เพราะข้าราชการให้ความรู้สึกที่มั่นคง เข้าทำราชการได้เท่ากับฝากชีวิตไว้ได้ ปลอดภัยมีบำนาญเลี้ยงชีพ ไม่ต้องต่อสัญญาการทำงานแต่ละปี ประการที่ 2 คือ “เงิน” เพราะเป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อ โรคภัย การถูกฟ้องร้อง และการนอนหลับพักผ่อนไม่เป็นเวลา ทำให้พยาบาลจำนวนหนึ่งตัดสินใจไปทำงานในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมีรายได้ที่สูงกว่าประการที่ 3 คือ “ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า และผู้ร่วมงาน” มีผลต่อการคงอยู่หรือตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ กล่าวคือ หากผู้บังคับบัญชาของพยาบาลวิชาชีพขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับพยาบาลวิชาชีพ ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน จะส่งผลให้เกิดการตั้งใจลาออกมากขึ้น ประการที่ 4 คือ “การได้รับการยอมรับนับถือ” มีผลต่อการคงอยู่หรือตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ กล่าวคือ หากพยาบาลวิชาชีพ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและผู้ป่วยน้อย ย่อมจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกเพิ่มขึ้น

หทัยกร กิตติมานนท์ (2557) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพ สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทย แสดงความสัมพันธ์

และอิทธิพลของตัวแปร 4 ตัว ได้แก่ บรรยากาศด้านจิตใจ ความผูกพันของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ข้อค้นพบคือบรรยากาศด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันของพนักงานและความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.685 0.552 และ 0.529 ตามลำดับโดยตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุสามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 52.40

นวิยา ผ่องพรรณ (2557) ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การทำงานเป็นทีมและการธำรงรักษานุกูลการกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานครการธำรงรักษานุกูลการสามารถทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานได้โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 52.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย โดยพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และทั้งตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน การรับรู้และแนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยสายวิชาการโดยความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกันคือการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและแนวทางปฏิบัติในด้านทรัพยากรมนุษย์โดยถ้าความผูกพันต่อองค์กรมากด้วย ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ต่อในองค์กรในที่สุด ความแปรปรวนของการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการได้ร้อยละ 39

สุพรรณิ พุ่มแพง (2558) ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล ตติยภูมิลาออก ผลการวิจัยพบว่า มีด้วยกัน 8 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะงานและภาระงาน 2) ด้านโอกาสความก้าวหน้า และขวัญกำลังใจ 3) ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อ 6) ด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำของ หัวหน้าหอ 7) ด้านสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงาน 8) ด้านผู้ป่วยและครอบครัว

สมหญิง ลมูลพัคค์ (2558) ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุพหุระดับและผลของความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพการพยาบาล ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และความตั้งใจออกจากวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์ระดับบุคคลพบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับวิชาชีพมีส่วนสำคัญส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพการพยาบาล ความมากเกินไปของบทบาท

สมนันท์ สุทธารัตน์ (2558) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำ

ของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ รุนเจนเนอร์ซันวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .526$ และ $.458$) ตามลำดับ

Tourigny (2016) ศึกษาเรื่องถึงปัจจัยที่เป็นเหตุผลการลาออกของพยาบาลอายุน้อยเพื่อหาแนวทางในการการธำรงรักษาพยาบาลที่มีอายุน้อยของโรงพยาบาล In Trinidad and Tobago เป็นการศึกษาถึงสภาพจิตใจในบทบาทอาชีพ ความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และความกดดัน นำมาซึ่งทัศนคติในเรื่องของความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการหมุนเวียนและการคงอยู่ในงาน โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบใน 3 กลุ่มอายุ (อายุน้อย ปานกลางและสูงอายุ) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยมีโอกาสลาออกจากโรงพยาบาลโดยพบปัจจัยด้านความเครียดเป็นปัจจัยที่สำคัญสูงกว่าความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร โดยจากการศึกษาของ Tourigny ได้มุ่งเน้นให้องค์กรมีการจัดฝึกอบรม และมีการพัฒนาโครงการด้านความรู้ทักษะเพื่อทำให้พยาบาลน้องใหม่เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน และสร้างเสริมประสบการณ์แก่พยาบาล สามารถลดความเครียดจากอาชีพในการทำงานได้

Wang (2012) ทำการศึกษา 18ตัวทำนายการคงอยู่ของพยาบาลในเชียงใหม่ประเทศไทย พบว่ามี 7 ตัวทำนายที่อธิบายการคงอยู่อย่างมีนัยสำคัญซึ่งได้แก่ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองสิ่งที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันจากผลตอบสนอง อายุ ข้อจำกัดของทางเลือกของความผูกพัน การเพิ่มคุณค่า โอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ระดับของโรงพยาบาลโดยพบว่า ความผูกพันที่เกิดจากความต้องการตอบสนององค์กร (Normative commitment) เรื่องของอัตราค่าตอบแทน (Economic costs commitment) และอายุ สามารถอธิบายความแปรปรวนการคงอยู่ของพยาบาลในองค์กรได้ร้อยละ 37.3

Lartey, Cummings, & Profetto-McGrath (2014) ศึกษาบทบาทวรรณกรรมโดยวิเคราะห์ 10 งานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นงานวิจัยช่วงระหว่าง ค.ศ. 1989 - 2009 วิเคราะห์ เกี่ยวกับโปรแกรมการแทรกแซงการธำรงรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิผลให้อยู่กับองค์กรสุขภาพ โดยผลการวิเคราะห์พบว่า การวัดการคงอยู่สามารถวัดจากอัตราการลาออกโดยวัดเป็นร้อยละและบางส่วนดูจากอัตราพยาบาลที่ยังคงอยู่ในองค์กร (Codier et al., 2009) ข้อค้นพบพบว่าควรต้องมีความยืดหยุ่นตารางการทำงาน มีผลตอบสนองและสวัสดิการที่เหมาะสม โอกาสการพัฒนาบุคลากร องค์กรต้องมีความใส่ใจโดยเฉพาะผู้นำต้องมีพฤติกรรมที่เป็นผู้บริหาร ที่ให้อิสระในการทำงาน ต้องมีความรับผิดชอบ และมีความโปร่งใส สร้างให้เกิดความพึงพอใจในงาน ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง (Bauer et al. 1993) ให้มีโครงการพี่เลี้ยง มีที่ปรึกษา โครงการฝึกอบรม จัดสิ่งแวดล้อมที่ดีและโครงการเกษียณ เป็นต้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Cowden et al. (2011), ที่พบว่าผู้นำที่จัด

บรรยากาศสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ดีและตอบสนองความต้องการรายบุคคลได้ดีจะส่งผลทำให้เกิดการคงอยู่ของพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

Montgomery & Dean (2016) ศึกษาโครงการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความผูกพันและความรุนแรงและการคงอยู่ของพยาบาลไอซียูศัลยกรรมประสาท ผลการศึกษาพบว่า การจัดฝึกอบรมให้พยาบาลเกิดพัฒนาและสามารถลดอัตราการลาออกได้ถึงร้อยละ 50 เป็นตัวเชื่อมทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กัน บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็น สิ่งแรกในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในแผนก ICU

Fathabad (2016) เป็นการศึกษาใน Hospitals of Urmia University of Medical Sciences เกี่ยวกับการขาดแคลนพยาบาลที่เกิดจากผลกระทบของการรับรู้ความยุติธรรมโดยข้อค้นพบจากการศึกษาพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ตรงกันข้ามกับการการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน หรือการคงอยู่ นอกจากนี้ Fathabad ยังได้อธิบาย ถึงองค์ประกอบของความยุติธรรมที่อำนาจการดำเนินงานโดยพบว่า การแบ่งปันผลประโยชน์เป็นองค์ประกอบที่สามารถทำนายได้เรื่องของความพึงพอใจและการมีพฤติกรรมที่ดีขององค์กรมากกว่าเรื่องของกระบวนการองค์ประกอบที่พบในงานวิจัยคือ 1) การแบ่งปันด้านผลประโยชน์มีน้ำหนักสูงในด้าน โบนัส เงินช่วยเหลือพิเศษและด้าน โพร โมชั่นต้องเท่าเทียมกันและจัดสรรอย่างเสมอภาค โดยมีวิธีการวัดที่เหมาะสม 2) กระบวนการที่มีความยุติธรรมโดยต้องมีแบบแผนและวิธีปฏิบัติตลอดจนการตัดสินใจควรต้องชัดเจนโปร่งใส 3) การมีส่วนร่วมในความยุติธรรมควรเปิดโอกาสให้พยาบาลมีส่วนร่วมหรือแสดงออกถึงความเหมาะสมของพฤติกรรมที่ดี

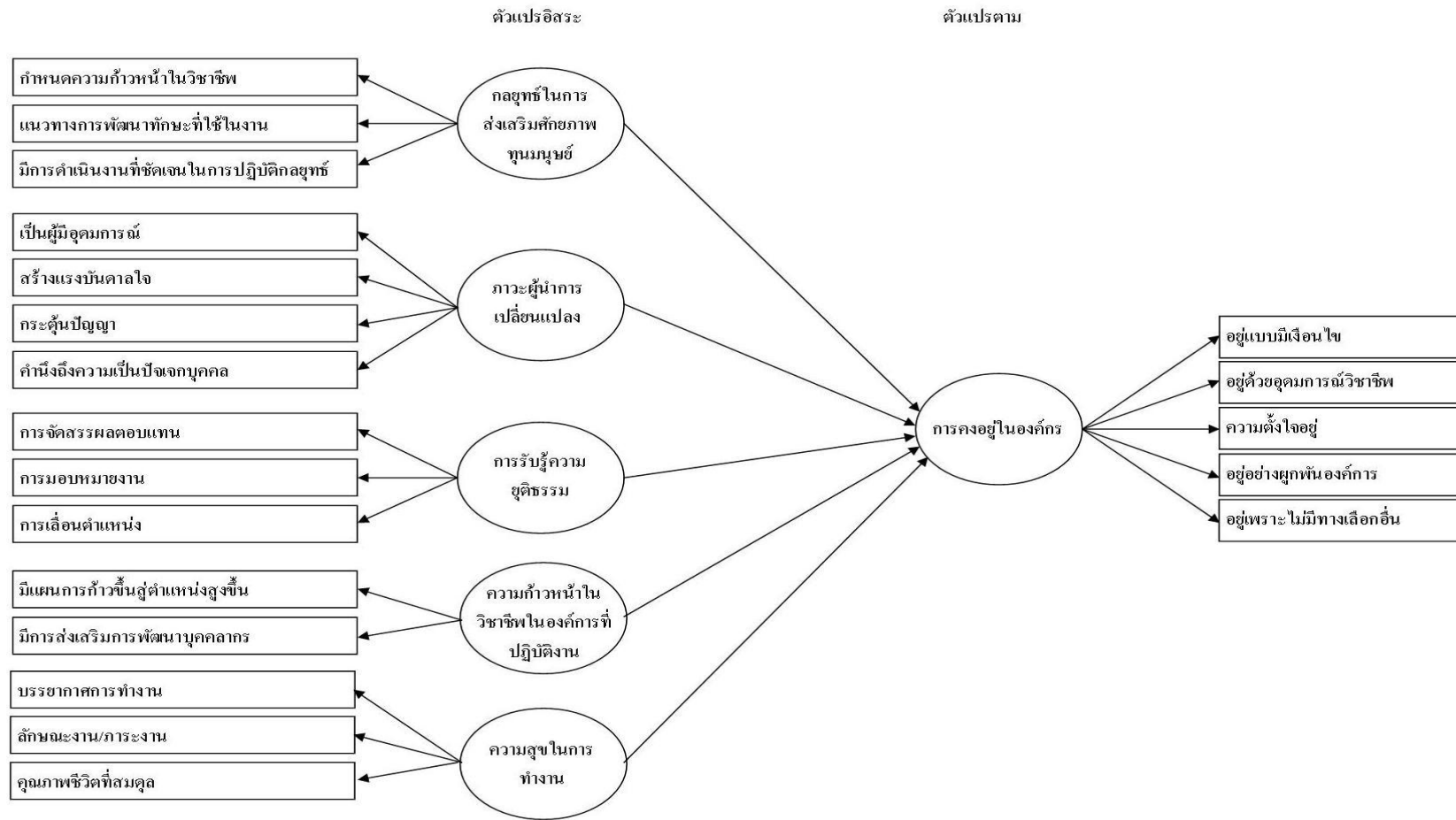
กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่างๆพบว่ามีปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะอยู่หรือไม่อยู่ในองค์กร โดยพบว่าองค์การสุขภาพภาครัฐให้ความสนใจกับการบริหารด้าน Soft side ของแนวคิด 7S' คือ ด้านพนักงาน ทักษะ รูปแบบ การแบ่งปัน (เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ, 2556) ด้วยองค์การสุขภาพ (โรงพยาบาล) เป็นองค์กรที่ให้บริการโดยมีคนเป็นปัจจัยหลักและเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ แต่คนไม่ใช่เครื่องจักร การทำงานควรมีขอบเขต ระยะเวลาและภาระงานที่ชัดเจน (ศิริพร จิรวินน์กุล และ คณะ, 2554, อรุณรัตน์ คันทา, 2556) อีกทั้งพยาบาลเป็นมนุษย์ย่อมมีความรู้สึกกับสิ่งที่มากระทบทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจนำไปสู่การโยกย้าย การลาออกจากองค์กรหรือออกจากวิชาชีพ (Tummers, Groeneveld, & Lankhaar, 2013; รัชนี สุจินันทรรัตน์ และคณะ, 2556) ดังนั้นการบริหารจัดการเพื่อลดความรู้สึกดังกล่าวและสร้างการรับรู้และความพึงพอใจกับพนักงานคงเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรใส่ใจและตระหนัก จากงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าสิ่งที่ทำให้บรรยากาศของการทำงานในองค์กรดีและเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้ประกอบด้วย ผู้นำต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มี

ปฏิสัมพันธ์ที่ดีและให้ความเป็นอิสระในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา ให้โอกาส ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคโปร่งใสในการจัดสรรค่าตอบแทน สวัสดิการและการฝึกอบรมโดยมีกระบวนการจัดการที่สามารถตรวจสอบได้ (รุ่งนภา สีทะ, 2554; วัลลพ ล้อมตะคุ, 2555; วรณิ วิริยะกัสนานนท์, 2556; พิมลรัตน์ คำแก้ว, 2557; สายบัว บุญหมื่น, 2557; สุพรรณิ พุ่มแพง, 2558; Tummers, Groeneveld, & Lankhaar, 2013; Lartey et al., 2014; Prentice, 2015; Tourigny, 2016; Montgomery & Dean, 2016; Fathabad, 2016)

อย่างไรก็ตามค่าตอบแทนอาจจะไม่ใช่เหตุผลที่สำคัญที่สุดของการคงอยู่ในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจลาออกมากกว่าผลประโยชน์ (จิรัชยา เจียวกัก, 2556) เมื่อพยาบาลมีความสุขในการทำงาน โดยปัจจัยเอื้อดังที่กล่าว ส่งผลทำให้พยาบาลเกิดความรักความผูกพันองค์กรและผู้ร่วมงานทำให้พยาบาลเกิดกำลังใจที่จะทำงานอย่างขยันขันแข็ง มุ่งเท และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานรักในวิชาชีพ มีความสุขการทำงาน (หทัยกร กิตติมานนท์, 2557; นวียา ผ่องพรรณ, 2557; ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2557; สมหญิง ลมูลพัคตร์, 2558; สมพันธ์ สุทธารัตน์, 2558; Wang, 2012) บนความพึงพอใจในงาน และผลตอบแทนที่ได้รับตลอดจนความผูกพันต่าง ๆ นั้น ในปัจจุบันการบริหารจัดการไม่ได้สนใจหรือใส่ใจในลูกค้ายาขนอกเพียงอย่างเดียว ต้องใส่ใจในลูกค้า(พนักงาน) ภายในด้วย การทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการบริหารจัดการขององค์กร เกิดความไว้วางใจจนเป็นความจงรักภักดีได้ เมื่อไหร่จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความมั่นคงและยั่งยืนอันเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องการเพราะบุคลากรที่จงรักภักดีไม่ว่าจะเกิดอุปสรรคอะไรก็จะยึดมั่นผูกพันกับองค์กรอันเป็นที่มาของงานวิจัยว่าปัจจัยหรือรูปแบบการบริหารจัดการใดบ้างที่มีน้ำหนักมากเพียงพอที่จะส่งผลทำให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจจนพัฒนาสู่การจงรักภักดี (Kotler, 2003; Naidu, 2009)

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงแนวคิดต่างๆทางการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลน ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวทางการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

ตารางที่ 2.3 อธิบายตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้และกรอบการวิจัย

ตัวแปร		แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน	ประเด็นการวัด
แฝง	สังเกตได้		
กลยุทธ์ในการส่งเสริม ศักยภาพทุนมนุษย์ ³	<p>1) การกำหนดความ ก้าวหน้าในวิชาชีพ⁷</p> <p>2)แนวทางการพัฒนา ทักษะวิชาชีพที่ใช้ใน งาน⁸</p> <p>3)มีการดำเนินงานที่ ชัดเจนในการปฏิบัติ ตามกลยุทธ์</p>	<p>1) แนวคิดทฤษฎีการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ เชิงกลยุทธ์ด้านการ บริหารจัดการบุคลากรที่ มีความสามารถสูง Gubman (1998)</p> <p>2) วิจิตร ศรีสุพรรณ (2012)</p> <p>3) ดวงกมล หน่อแก้ว (2014)</p> <p>4) ศิริพร จิรวัดน์กุลและ คณะ (2554)¹⁸</p> <p>5) บงกชพร ตั้งฉัตรชัย (2554)</p> <p>6) ปรียา พร วงศ์อนุตร โรจน์ (2553)⁵</p>	<p>1.1.กระทรวงสาธารณสุข มีหลักการและแนวทาง ในการกำหนด ความก้าวหน้าในวิชาชีพ พยาบาล¹³</p> <p>1.2.องค์การมีหลักเกณฑ์ ในการกำหนด ความก้าวหน้าที่เป็น รูปธรรม^{5,7,15}</p> <p>1.3.องค์การมีการแนะ แนวบุคลากรให้พัฒนา ตามแผนที่กำหนด¹⁰</p> <p>2.1.มีการกำหนดแผนงาน เพื่อพัฒนาบุคลากร (ความรู้/ทักษะการบริหาร จัดการและวิชาชีพ)^{3,5}</p> <p>2.2.มีการสนับสนุน งบประมาณในการจัด อบรมพัฒนา(ความรู้/ ทักษะการบริหารจัดการ และวิชาชีพ)^{5,14}</p> <p>2.3.มีการสร้างเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพ บุคลากร¹³</p> <p>3.1.มีการบรรจุแผนไว้ใน กรอบการดำเนินงานของ องค์การ¹³</p> <p>3.2.มีการกำหนดกลยุทธ์ ในการปฏิบัติที่เป็น</p>

ตัวแปร		แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน	ประเด็นการวัด
แฝง	สังเกตได้		
			<p>รูปธรรม</p> <p>3.3.ปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร¹³</p>
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	<p>1) เป็นผู้มีอุดมการณ์¹⁸</p> <p>2) สร้างแรงบันดาลใจ</p> <p>3) กระตุ้นปัญญา</p> <p>4) คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล</p>	<p>1) Bass & Avolio (1997)</p> <p>2) Boyle et al. (1999)</p> <p>3) Yukl (2010)²⁰</p> <p>4) Cowden & Cummings (2011)</p> <p>5) จรัสศรี เพ็ชรคง (2552).</p> <p>6)ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2556)</p> <p>7) Burns (1978)¹⁹</p>	<p>1.1. เป็นแบบอย่างในการทำงาน^{3,1,19}</p> <p>1.2. เสียสละตนเพื่อส่วนรวม</p> <p>1.3. ทำให้เกิดความชื่นชมและศรัทธา^{1,19}</p> <p>1.4. ผู้ตามรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงาน^{1,19}</p> <p>2.1. มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน</p> <p>2.2. มีเป้าหมายที่มีความชัดเจน^{1,3,19}</p> <p>2.3. มีผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม</p> <p>2.4. สร้างกำลังใจในอุดมการณ์วิชาชีพ^{1,19}</p> <p>3.1. มีความคิดสร้างสรรค์มองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย^{1,19}</p> <p>3.2. เปิดใจรับฟังความคิดเห็น^{1,19}</p> <p>3.3. เสนอแนะวิธีการที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน^{1,19}</p> <p>4.1. เข้าใจในพื้นฐานผู้ตาม^{1,19}</p>

ตัวแปร		แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน	ประเด็นการวัด
แฝง	สังเกตได้		
			<p>4.2. สร้างสัมพันธภาพกับผู้ตามโดยคำนึงความแตกต่างของผู้ตาม^{1,19}</p> <p>4.3. เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาที่เหมาะสมตามพื้นฐานตรงตามความต้องการของผู้ตาม^{7,1,19}</p> <p>4.4. ยกย่องหรือชื่นชมต่อความสำเร็จของผลงาน^{3,7}</p>
การรับรู้ความยุติธรรม ³	<p>1) การจัดสรรผลตอบแทน</p> <p>2) การมอบหมายงาน</p> <p>3) การเลื่อนตำแหน่ง</p>	<p>1) แนวคิดทฤษฎีระบบอุปถัมภ์ (Patronage system) และระบบคุณธรรม (Merit system) และแนวคิดชรรมาภิบาลในการบริหารงานบุคคลกัญญาสาทร (2519, น. 22-23)</p> <p>2) Blau (1964) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน¹⁶</p> <p>3) Greenberg (1987)</p> <p>4) Greenberg (1990)</p> <p>5) Gilbert & Tang (1998)</p> <p>6) วัลลพ ล้อมตะคุ (2554)¹⁷</p> <p>7) บงกชพร ตั้งฉัตรชัย (2553)¹</p> <p>8) Fathabad (2016)</p>	<p>1.1. มีบรรทัดฐานในการให้ผลตอบแทน^{3,17}</p> <p>1.2. อัตราค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ^{7,17}</p> <p>1.3. จัดสรรผลตอบแทนอย่างเสมอภาค^{1,3,5,7, 16}</p> <p>1.4. มีการพิจารณาอัตราสภาพแวดล้อมใกล้เคียง (องค์การในระดับเดียวกัน)^{3,7,16,18}</p> <p>2.1. มอบหมายให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่⁷</p> <p>2.2. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการเสนอแผนงาน^{5,18}</p> <p>3.1. เป็นไปตามระบบข้อบังคับของกฎหมาย¹⁶</p> <p>3.2. เป็นไปอย่างถูกต้องไม่เลือกปฏิบัติ¹⁶</p>

ตัวแปร		แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน	ประเด็นการวัด
แฝง	สังเกตได้		
			3.3. คำนึงถึงหลักความ โปร่งใส ⁶
ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ภายในองค์กรที่ ปฏิบัติงาน ^{3,7,11,18}	1) มีแผนในการขึ้นสู่ ตำแหน่งสูงขึ้น 2) มีการส่งเสริมการ พัฒนาบุคลากร ⁴	1) Taunton et al. (1989) ⁴ 2) Prevosto (2001) ⁸ 3) Mathis & Jackson (2006) ³ 4) นิตยา วันทยานันท์ (2556) ⁷ 5) แนวคิดบันไดวิชาชีพ ของ Benner (1984) ¹⁵	1.1. องค์กรดำเนินตาม แผนงานอย่างเป็นระบบ ในการปรับเปลี่ยนเลื่อน ตำแหน่ง ¹⁵ 1.2. องค์กรมีการปรับ แผนเตรียมความพร้อม ของบุคลากรในการขึ้นสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่าง เหมาะสมกับตำแหน่ง ^{4,15} 2.1. มีการจัดฝึกอบรมเพิ่ม ความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ของวิชาชีพ ^{3,15} 2.2. กระตุ้นให้ระบบที่ เลี้ยงดำเนินการเป็น รูปธรรมสามารถให้ คำปรึกษาและสอนงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ^{3,8} 2.3. มีโอกาสได้พบปะ เครือข่ายวิชาชีพทั้ง ภายในและภายนอก องค์กรเพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ³
ความสุขในการทำงาน ¹⁸	1) บรรยากาศในการ ทำงาน ¹⁸	1) Heneman (1994) 2) Mathis & Jackson (2006) ³ 3) แนวคิดของ Akl & et al. (2007) และ EI-	1.1. สภาพแวดล้อมทาง กายภาพเหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน ^{3,12,18} 1.2. สภาพความสัมพันธ์ ทางสังคมกับเพื่อน

ตัวแปร		แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน	ประเด็นการวัด
แฝง	สังเกตได้		
	<p>2) ลักษณะงาน/ภาระงาน เหมาะสม^{11,18}</p> <p>3) คุณภาพชีวิตที่สมดุล^{3,7,11}</p>	<p>Jardali et al. (2008)</p> <p>4) Ellenbecker (2004)²</p> <p>3) ปริศนา ใจบุญและ คณะ (2553)</p> <p>4) บงกชพร ตั้งฉัตรชัย และคณะ (2554)</p> <p>5) จรัสศรี เพ็ชรคง (2552)</p> <p>6) พิมลรัตน์ คำแก้ว. (2557)</p> <p>7) ไพรวลัย รัตนบัญชา (2557)</p> <p>8) คามรัมย์ รัตนนา คินทร์ (2557)¹²</p> <p>9) Clarke (2001)⁹</p> <p>10) ปาริฉัตร ผู้คำ (2556)¹¹</p>	<p>ร่วมงาน^{3,7,12}</p> <p>1.3. สภาพการ ปฏิสัมพันธ์ (การตอบรับ/ แรงกดดัน) กับ ผู้รับบริการ⁹</p> <p>2.1.ความยุ่งยากของงานที่ รับมือหมาย¹²</p> <p>2.2.ปริมาณงานที่ เหมาะสมสามารถปฏิบัติ ได้ไม่เกิดความกดดัน^{3,7,} ^{11,18}</p> <p>2.3.ความรับผิดชอบเกิน บทบาทหน้าที่³</p> <p>2.4.ความเหมาะสมของ จำนวนชั่วโมงในการ ทำงาน^{2,3,11}</p> <p>3.1.หน้าที่รับผิดชอบ รบกวนชีวิตความเป็น ส่วนตัว^{3,11}</p> <p>3.2.หน้าที่รับผิดชอบ รบกวนชีวิตครอบครัว^{3,11}</p> <p>3.3.หน้าที่รับผิดชอบ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตดี ขึ้น¹²</p>

ตารางที่ 2.4 อธิบายตัวแปรตามและตัวแปรสังเกตได้ในกรอบการวิจัย

ตัวแปร		แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน	ประเด็นการวัด
ตาม	สังเกตได้		
การคงอยู่ในองค์กร	<p>1) คงอยู่แบบมีเงื่อนไข</p> <p>2) อยู่ด้วยอุดมการณ์ในวิชาชีพ⁶</p> <p>3) ความตั้งใจอยู่</p> <p>4) ความผูกพันองค์กร^{7, 11}</p> <p>5) อยู่เพราะไม่มีทางเลือกอื่น</p>	<p>1) แนวคิดของ Allen & Meyer (1990, p. 6; 1997, p. 106) ในองค์ประกอบความผูกพันต่อเนื่อง⁷</p> <p>2) แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยวัฒนธรรมและค่านิยมวิชาชีพ^{2,3} (สมเกียรติ ศรีธาราธิคุณ (2542)</p> <p>3) ศิริพร จิรวัดน์กุลและคณะ (2554)⁶</p> <p>4) ศรัญญา แสงลิ้มสุวรรณ (2556)</p> <p>5) ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557)</p> <p>6) Mowday, Porter & Steer (1982)</p> <p>7) Burke (2003)</p> <p>8) Gallup(2010)</p> <p>9) Side-bet theory” ของ Becker (1960) ตั้งใจอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองไว้²¹</p> <p>10) บงกชพร ตั้งนัทรชัย (2553)¹</p>	<p>1.1. คงอยู่ตราบเท่าที่องค์กรให้ข้อเสนอที่พอใจ²¹</p> <p>1.2. คงอยู่เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามสิทธิที่ควรได้²¹</p> <p>2.1. มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อจรรยาบรรณวิชาชีพ⁶</p> <p>2.2. มีความเสียสละในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย⁷</p> <p>2.3. มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง⁷</p> <p>3.1. คงอยู่แบบไม่มีเงื่อนไขใดๆ^{2,3}</p> <p>3.2. เต็มใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร⁵</p> <p>4.1. การมีเจตคติที่ดียอมรับเป้าหมายองค์กร⁵</p> <p>4.2. ความจงรักภักดี ตั้งใจอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร⁵</p> <p>5.1 เงื่อนไขปัจจัยส่วนบุคคล¹(อายุ ระดับประสบการณ์ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่)</p>

ตารางที่ 2.5 อธิบายสมมติฐานในกรอบการวิจัย

สมมติฐาน	แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่สนับสนุน
<p>กลยุทธ์ในการส่งเสริม ศักยภาพทุนมนุษย์ (x_1) ส่งผล ทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ (Y)</p> <p style="text-align: center;">$X_1 \longrightarrow Y$</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gubman (1998, p. 46)⁶ 2) David & Kamel (2009, pp. 307-308)⁷ 3) ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2557)⁵ 4) อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล (2558)⁸ 5) Tourigny (2016)¹⁵ 6) Tummers et al. (2013)¹⁸ 7) Larthey et al. (2014)²¹. 8) Montgomery & Dean (2016)²³
<p>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ใน องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ</p> <p style="text-align: center;">$X_2 \longrightarrow Y$</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tourangeau et al. (2009)¹⁷ 2) Tummers et al. (2013)¹⁸ 3) Cowden (2011)¹⁹ 4) สมพันธ์ สุทธารัตน์ (2558)²⁰ 5) Larthey et al. (2014)²¹ 6) Montgomery & Dean (2016)²³ 7) Maslow (1970) 8) Barker (1992, p. 28)
<p>การรับรู้ความยุติธรรมส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ใน องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ</p> <p style="text-align: center;">$X_3 \longrightarrow Y$</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) ชลภัสสรณ์ ศรีวรรณภัทร (2558)³ 2) Shore & Shore(1995, p. 320)¹³ 3) Tourangeau et al. (2009)¹⁷ 4) Tummers et al. (2013)¹⁸ 5) Larthey et al. (2014)²¹ 6) Fathabad (2016)²² 7) Assael (1998, p. 218)
<p>ความก้าวหน้าในวิชาชีพภายในองค์กรที่ปฏิบัติงานส่งผล ทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ</p> <p style="text-align: center;">$X_4 \longrightarrow Y$</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) นิตยา วันทยานันท์ (2556)⁴ 2) ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2557)⁵ 3) Davenport (1999)⁹ 4) จิรัชยา เจียวัก (2556)¹⁶ 5) Tummers et al. (2013)¹⁸ 6) Larthey et al. (2014)²¹

<p>ความสุขในการทำงานส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ใน องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ</p> <p style="text-align: center;">$X_5 \longrightarrow Y$</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) สายบัว บุญหมื่น (2557)¹ 2) Mobley et al. (1982)² 3) นิตยา วันทยานันท์ (2556)⁴ 4) ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557)⁵ 5) Heneman (1994)¹⁰ 6) จิรัชยา เจียวก๊ก (2556)¹⁶ 7) Vroom (1964)¹¹ 8) คามรัมย์ รัตนากินทร์ (2557)¹⁴ 9) Tourangeau et al. (2009)¹⁷ 10) Tummers et al. (2013)¹⁸ 11) สมพันธ์ สุทธารัตน์ (2558)²⁰ 12) Lartey et al. (2014)²¹ 13) Montgomery & Dean (2016)²³ 14) Mathis & Jackson (2006)¹²
--	--

สมมติฐานการวิจัย

1. กลยุทธ์ในการส่งเสริม ศักยภาพทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
4. ความก้าวหน้าในวิชาชีพภายในองค์กรที่ปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
5. ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คำนิยามปฏิบัติการ

การคงอยู่ในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรซึ่งเป็นบุคลากรในด้านของพยาบาลวิชาชีพ มีการปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น โดยยังคงอยู่ในการปฏิบัติงานด้านของวิชาชีพพยาบาล ไม่ว่าจะมีความอุปสรรคใดๆยังคงหาวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และไม่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

1. การคงอยู่แบบมีเงื่อนไข หมายถึง การที่บุคลากรคงอยู่กับองค์กรราบเท่าที่องค์กรให้ข้อเสนอที่พอใจ เพื่อให้ได้รับสิทธิ์ของผลตอบแทนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับขององค์กรหรือหน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นสิทธิ์ที่ควรได้จากการทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป

2. การคงอยู่ด้วยอุดมการณ์ในวิชาชีพ หมายถึง การที่บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ทุ่มเทอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานในองค์กร ด้วยความคิดที่ต้องการให้พยาบาลวิชาชีพเป็นที่ยอมรับขององค์กรและเพื่อเป็นการพัฒนางาน พัฒนาองค์กร และรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยความเสียสละ

3. ความตั้งใจอยู่ในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรตามภาระงานอย่างไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ด้วยความเต็มใจตั้งใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กร ตามที่ตนเองมีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีความตั้งใจทุ่มเททั้งกายและใจในการพัฒนางาน พัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถ

4. ความผูกพันองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีการสร้างภาพลักษณ์ให้กับพยาบาลวิชาชีพในองค์กรให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร ตั้งใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร อุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การคงอยู่เพราะไม่มีทางเลือก หมายถึง การที่บุคลากรพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ในองค์กร ด้วยสภาพของปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ถิ่นที่อยู่ ที่ทำให้คงอยู่และปฏิบัติงานต่อไปโดยไม่ไปจากองค์กรนั้น ๆ

กลยุทธ์ในการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ หมายถึง นโยบายที่หน่วยงานภาครัฐได้มีการกำหนดเป็นแผนงานที่เป็นรูปแบบของการนำไปปฏิบัติงาน ที่มีการรับนโยบายจากส่วนกลางเพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ในด้านของการพัฒนาทักษะของพยาบาลวิชาชีพ โดยได้มีการบริหารจัดการให้พยาบาลวิชาชีพในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับความคาดหวัง และเต็มใจซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการพัฒนาตนเอง พัฒนาองค์กร และพัฒนาวิชาชีพต่อไป ประกอบด้วย

1. การกำหนดความก้าวหน้าในวิชาชีพ หมายถึง การกำหนดความก้าวหน้าในวิชาชีพพยาบาล โดยองค์กรมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดความก้าวหน้าที่เป็นรูปธรรมและในการให้บุคลากรพัฒนาตนเองตามแผน ที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับหลักการแนวทางของหน่วยงานสาธารณสุข

2. แนวทางการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง องค์กรมีการกำหนดแผนงาน โครงการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมที่เกี่ยวข้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ การมีแผนเงินหรือแผนงบประมาณที่ชัดเจนในการที่จะให้การสนับสนุนเชิงงบประมาณต่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ต่อการพัฒนาทักษะศักยภาพทุนมนุษย์ของวิชาชีพ

พยาบาล การมีแผนคนโดยมีการระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการพัฒนาอบรมดังกล่าวอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดคนที่เข้าปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ที่เข้ารับการอบรมเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อการให้บริการ บุคลากรได้รับการอบรมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. การดำเนินงานที่ชัดเจนในการนำแผนงานไปปฏิบัติ หมายถึง มีการดำเนินการตามแผนงานขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนที่เกี่ยวข้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ นำไปสู่การนำแผนงานไปปฏิบัติในระดับหน่วยงาน(กลุ่มงานพยาบาล)ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่องค์กรวางไว้ มีการประเมินและปรับปรุงแผนการปฏิบัติในระดับหน่วยงาน(กลุ่มงานพยาบาล)อยู่เสมอ เป็นแนวทางในการนำไปประเมินและปรับปรุงแผนงานขององค์กร เพื่อพัฒนาแผนตามกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกทีมพยาบาลในการแสดงออกพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เห็นถึงหลักการในการบริหารจัดการงานภายในองค์กร กระบวนการทำงาน โดยก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในด้านของการสร้างแรงบันดาลใจ การพัฒนาทักษะศักยภาพในการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานนั้นมีความสำเร็จ ประสิทธิภาพประสบความสำเร็จและการสร้างคุณค่าในตนเองของบุคลากรวิชาชีพเป็นการยกระดับของความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. เป็นผู้มีอุดมการณ์ หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของผู้ร่วมงานในการประพฤติ การปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างในการทำงาน เป็นหัวหน้าที่มีความเสียสละประโยชน์ของตนเพื่อประโยชน์ของเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทำให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงาน

2. สร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง เป็นผู้มีเทคนิคในการสร้างการรับรู้ร่วมกันของผู้ร่วมงาน ในการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างขวัญกำลังใจให้เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานและทุ่มเทในการทำงาน

3. กระตุ้นปัญญา หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของผู้ร่วมงานต่อหัวหน้าในการเป็นผู้นำที่มีความคิดสร้างสรรค์ มองอุปสรรคและปัญหาต่างๆ เป็นสิ่งที่ท้าทายและฝ่าฝืนไปให้ถึงเป้าหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ มีการตั้งคำถามหรือการจินตนาการเพื่อนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีการที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน

4. คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของผู้ร่วมงานต่อหัวหน้าในการสร้างและทำความเข้าใจลักษณะพื้นฐานของผู้ร่วมงานแต่ละคน มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร เป็นที่เลื่อมใสและมีการช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการ และยกย่องชื่นชมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและนำพาองค์กรและการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

การรับรู้ความยุติธรรม หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ รับรู้ถึงการปฏิบัติขององค์กรที่มีต่อตนเองอย่างเป็นธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และตรงตามหลักคุณธรรม ประกอบด้วย

1. การจัดสรรผลตอบแทน หมายถึง องค์กรมีบรรทัดฐานในการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเสมอภาคตามบริบทปัจจุบัน และใกล้เคียงกับองค์กรในระดับเดียวกัน

2. การมอบหมายภาระงาน หมายถึง การมอบหมายภาระงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแผนงานและแนวทางในการกำหนดภาระงานเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค

3. การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง องค์กรมีการพิจารณาปรับอัตราเลื่อนตำแหน่งงาน ความก้าวหน้าที่มีขั้นตอนที่เป็นไปตามระเบียบที่องค์กรได้วางไว้ รวมทั้งมีการปรับการเลื่อนตำแหน่งตามหลักวิชาชีพอย่างถูกต้อง โดยคำนึงถึงหลักความเป็นธรรม เสมอภาคและโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ

ความก้าวหน้าในวิชาชีพภายในองค์กรที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในองค์กร ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้มีโอกาสขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. มีแผนในการขึ้นสู่ตำแหน่งสูงขึ้น หมายถึง องค์กรมีการดำเนินการตามแผนงานอย่างเป็นระบบในการวางหลักเกณฑ์การพิจารณาอย่างเป็นระบบในการปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคลากรและมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้ขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามหลักเกณฑ์และคุณสมบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2. มีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร หมายถึง องค์กรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และการนำประสบการณ์ของบุคลากร มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการพัฒนางาน โดยใช้ระบบการกระตุ้นการทำงานแบบที่เล็งในการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา การสอนงาน รวมทั้งการสร้างเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การเรียนรู้เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ตนเองในการแสดงออก การปฏิบัติงาน รวมทั้งการปรับตัวกับลักษณะขององค์กร ลักษณะของงาน ด้วยความคิดที่เป็นบวก มีการสร้างความสุขเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน และทำให้รู้สึกดีกับการที่จะได้รับมอบหมายภาระงาน มีความอิสระในด้านของความคิด การกระทำ ที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์กรอย่างเป็นความรู้สึกทางบวก ประกอบด้วย

1. บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพทางด้านกายภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีความพร้อมทำให้เกิดความรู้สึกพอใจให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ มีความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ในด้านของการตอบรับและลดแรงกดดันในการทำงาน

2. ลักษณะงานและภาระงานที่เหมาะสม หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ไม่เกินความสามารถ มีปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาที่ไม่ทำให้เกิดความกดดัน และไม่เกินบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน

3. คุณภาพชีวิตที่สมดุล หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรและการทำงานที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ปกติและหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม โดยการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวไม่รบกวนชีวิตความเป็นส่วนตัวและชีวิตครอบครัว รวมทั้งการทำงานในองค์กรส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

คำอธิบายสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 กลยุทธ์ในการส่งเสริม ศักยภาพทุนมนุษย์ส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ความหมาย

องค์กรที่มีแนวทางหรือยุทธศาสตร์ในการสนับสนุนเสริมสร้างสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในองค์กร ส่งผลทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้ความสามารถและทักษะที่เพิ่มขึ้นมีความพึงพอใจและเต็มใจคงอยู่ในงานและในองค์กร

เหตุผลที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ข้างต้น

แบบแผนนโยบายที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างประเทศกับองค์กรจะไม่ทำให้พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติเกิดภาระของงานที่หนัก สามารถจัดเตรียมความพร้อมให้แก่พยาบาลได้ โดยองค์กรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมทุนมนุษย์เพื่อสร้างการยอมรับในพยาบาลวิชาชีพและมีศักยภาพในการที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรหากองค์กรเข้าใจในความรู้ความสามารถที่พยาบาลมีและเรียนรู้ว่าควรที่จะใช้แนวทางใดในการพัฒนาเพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ยกตัวอย่างเช่น จัดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทภาระงานและความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก รวมทั้งรูปแบบการปฏิบัติ ที่ตอบสนองนโยบายมีความชัดเจนส่งผลถึงความเข้าใจและความเป็นไปได้ก่อให้เกิดการได้รับการสนับสนุนเป็นเหตุนำมาซึ่งกำลังใจ และส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารบุคลากรถือเป็นเรื่องที่สำคัญในปัจจุบันและจะทวีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต ด้วยเห็นว่าผลผลิตและนวัตกรรมต่างเกิดขึ้นจากพนักงานขององค์กรที่มีความสามารถ จึงจำเป็นต้องพัฒนา สร้างคนให้เก่ง และให้รับผิดชอบงานที่เหมาะสม (Gubman, 1998, p. 46) กระแสการบริหารได้เปลี่ยนไปเป็นการบริหารจัดการคนให้เป็นทุน เพราะทุนที่เกิดจากพนักงานที่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้องนี้ สามารถทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้มากมาย ในปัจจุบันองค์กรสุขภาพควรมีกลยุทธ์ในการบริหารที่จะสามารถดึงดูดให้พยาบาลวิชาชีพในองค์กรกลายเป็นทุนที่มีมูลค่ามากกว่าเป็นต้นทุนที่รอวันเสื่อมราคาเมื่อองค์กรตอบรับนโยบายจากกระทรวงควรต้องมีการจัดแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย อาทิเช่น โครงการด้านการ

ฝึกอบรมพัฒนาความรู้และ ทักษะของพยาบาล โครงการที่เลี้ยงและที่ปรึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ (Lartey et al., 2014; Tourigny, 2016) จากการศึกษาการติดตามสมรรถนะทางการ พยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษาปี การศึกษา 2547 (สุภลักษณ์ ธานีรัตน์ และคณะ, 2550) พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับสมรรถนะด้านอื่นๆของบัณฑิตพยาบาล อันเป็นปัญหาต่อนโยบายการเป็นศูนย์กลางการแพทย์ (Medical Hub) และการพัฒนาประเทศไทย ฉะนั้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านภาษาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญขององค์กรเพื่อให้พยาบาลมีสมรรถนะที่ดีขึ้นและทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน(อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล,2558) อีกทั้งช่วยลดความเครียดจากการทำงานและไม่คิดลาออกเพื่อไปอยู่กับองค์กรอื่นที่มีการสนับสนุนพัฒนามากกว่าสอดคล้องกับการศึกษาของศรีณีย์ พิมพ์ทอง (2557) ที่กล่าวว่านโยบายด้านการสนับสนุนจากองค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งที่ชัดเจน การให้ทุนศึกษาต่อเพื่อเตรียมความพร้อมด้านคุณวุฒิในการก้าวสู่ตำแหน่ง (สภาการพยาบาล, 2554) อันส่งผลทำให้องค์กรได้พยาบาลที่มีความรู้ความสามารถมีศักยภาพเพียงพอในตำแหน่งอันส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นและรู้สึกทางบวกกับองค์กรและคงอยู่ในองค์กรอย่างผูกพันต่อองค์กร (David & Kamel, 2009, pp. 307-308)

สมมุติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาล

วิชาชีพ

ความหมาย

ในการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพนั้นพบว่าพฤติกรรมของผู้นำมีอิทธิพลโดยตรง โดยเฉพาะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยมีความสัมพันธ์โดยตรงและทิศทางเดียวกัน

เหตุผลที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ข้างต้น

เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรสุขภาพเป็นการทำงานที่มีความหลากหลาย มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนนำเพื่อทำให้กระบวนการทำงานเกิดความราบรื่นและเกิดผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการ การทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นงานบริการ มีความไม่แน่นอน และความต้องการของผู้รับบริการที่เกินคาดหมาย จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีส่วนนำในการนำพาทีมไปสู่เป้าหมายได้ด้วยภาระงานของเหล่าพยาบาลมีความเฉพาะจึงต้องการผู้นำที่สามารถสร้างอุดมการณ์ และแรงบันดาลใจให้มีหัวใจเป็นผู้ให้บริการ รู้จักที่จะสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชากล้าที่จะแสดงความรู้ความสามารถเพื่อการพัฒนาองค์กร ไม่ปล่อยเวลาโดยไร้ซึ่งประโยชน์เกิดความคิดสร้างสรรค์และนำมาซึ่งนวัตกรรมใหม่ๆ และท้ายที่สุดต้องเป็นผู้นำที่เข้าใจในความเป็นปัจเจกบุคคลเพื่อที่จะสามารถเข้าถึงจิตใจของผู้ได้บังคับบัญชาและสามารถบริหารจัดการให้ตรงและเหมาะสมกับความต้องการ

แนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยปกติผู้นำสามารถแบ่งได้ 4 กลุ่มใหญ่ๆ แต่บนพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งผู้นำที่เหมาะสมควรเป็นผู้ที่สามารถมองข้ามเรื่องของการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นอุปสรรคแต่มองว่าเป็นความท้าทาย ปัญหาของความขาดแคลนบุคคลกรพยาบาลถือเป็นปัญหาที่ท้าทายขององค์กร ผู้นำต้องมองปัญหาให้เข้าใจและเข้าไปแก้ไขให้ถูกจุดตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) โดยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีศักดิ์ศรี สร้างโอกาสและแรงบันดาลใจที่จะประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า เปิดโอกาสการทำงานที่เพิ่มคุณค่าในตัวพนักงาน และบรรลุ ความสำเร็จด้วยตนเอง รวมทั้งให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน (Barker, 1992, p. 28) โดยคุณสมบัติของผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญ จากการศึกษาของ Cowden (2011) ที่ทำการศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพยาบาล พบว่า มี 7 ลักษณะดังนี้ ควรเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ที่มีอำนาจ ผู้นำที่มีอิทธิพล ผู้นำที่มีการสนับสนุน มีรูปแบบการตัดสินใจ มีความไว้วางใจ การสรรเสริญและการรับรู้ และจากการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้รับการยืนยันว่าเป็นภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการคงอยู่ของพยาบาล (Tourangeau et al., 2009; Tummers et al., 2013; Lartey et al., 2014; สมพันธ์ สุทธารัตน์, 2558) ต่อมา Lavoie-Tremblay (2016) ทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership practices) กับรูปแบบของผู้นำที่ไม่เหมาะสม (Abusive leadership practices) เป็นการศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ ประเทศแคนาดา ผลปรากฏว่าการนำโดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจอยู่ในงานและในองค์กรสูงกว่ารูปแบบของผู้นำที่ไม่เหมาะสม

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ความหมาย

ยิ่งพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมากจะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพเกิดการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นความสัมพันธ์ในเรื่องของการบริหารจัดการผลประโยชน์และโอกาสต่างๆที่บุคลากรพึงได้รับจากองค์กร โดยมีกระบวนการและการกำหนดที่ชัดเจน การกระทำบนกฎกติกาที่มีมาตรฐาน และปฏิบัติเช่นเดียวกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเป็นธรรม และเท่าเทียมในสิทธิที่พึงได้รับส่งผลทำให้พยาบาลเกิดความไว้วางใจและพึงพอใจที่จะยังคงปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

Assael (1998, p. 218) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของ บุคคลในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งเร้า จนเกิด เป็นภาพของสิ่งนั้น ๆ การรับรู้ของพยาบาลแต่ละคนจึงแตกต่างกัน การรับรู้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังและความต้องการของบุคคล ดังนั้นแม้

สถานการณ์ที่มีสิ่งกระตุ้นเหมือนกันพนักงานแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน กระบวนการรับรู้มีองค์ประกอบคือการเลือกรับรู้ (Perceptual selection) ประมวลข้อมูล (Perceptual organization) และการเลือกตีความ (Perceptual interpretation) จากการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การรับรู้การปฏิบัติอย่างยุติธรรมและไม่ยุติธรรมขององค์การ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดการรับรู้ ว่า องค์การปฏิบัติต่อคนอย่างไม่ยุติธรรม อาจมีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันเช่น อยู่ในรูปของการไม่ใส่ใจ หรือต่อต้านการทำงาน การมาทำงานสาย ขาดความรับผิดชอบงานจนกระทั่งการลาออกจากองค์การ (Greenberg, 1987; ชลภัสสรณ์ ศรีวรรณทรภากร, 2558) จากการศึกษาของ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) เรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมี 2 ปัจจัยคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 และ .49ตามลำดับ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Eric et al. (2008) ที่ทำการศึกษพบว่า การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมขององค์การจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่วิจัยของ Jafari (2012) ได้กล่าวเพิ่มว่า การจะทำให้้องค์การเกิดความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องพิจารณาและใส่ใจเพื่อผลลัพธ์อนาคตว่าพนักงานจะอยู่หรือไป โดยมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้าม เช่นเดียวกับการศึกษาของ Shore & Shore, 1995, p. 320) นอกจากนี้ Fathabad (2016) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของความยุติธรรมที่มีอำนาจการทำนายโดยพบว่า การแบ่งปันผลประโยชน์เป็นองค์ประกอบที่สามารถทำนายเรื่องของความพึงพอใจและการมีพฤติกรรมที่ดีขององค์การมากกว่าเรื่องของกระบวนการยุติธรรม

สมมุติฐานที่ 4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพในองค์การที่ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ความหมาย

ความก้าวหน้าในวิชาชีพเป็นสิ่งที่คนปฏิบัติงานในวิชาชีพนั้นๆมีความคาดหวัง ดังนั้นองค์การทุกองค์การควรต้องให้ความใส่ใจ องค์การสุขภาพก็เช่นกันเพื่อที่จะสามารถธำรงรักษาให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ และปฏิบัติงานในองค์การจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต้องมีแนวทางและเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ชัดเจนมีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดำเนินงานที่เหมาะสมกับบริบท ภาระหน้าที่ที่พยาบาลรับมอบหมาย

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพเป็นมนุษย์ มีความต้องการ ความมุ่งมั่นคาดหวัง และเป็นทรัพยากรที่สามารถพัฒนาได้เพื่อเป้าหมายขององค์การ ถ้ามีการวางแผนอย่างเคร่งครัดในการปรับเลื่อนตำแหน่ง มีการเตรียมความพร้อมก่อนรับตำแหน่ง เมื่อใดก็ตามที่้องค์การสามารถตอบรับหรือสนับสนุนเหตุต่างๆที่กล่าวข้างต้นต่อพยาบาลย่อมส่งผลทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจ ภูมิใจและคงปฏิบัติงานในองค์การตลอดไปตราบเมื่อยังพึงพอใจกับสิ่งที่้องค์การสนับสนุนและจัดการให้

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดของ Davenport (1999) ที่มองคนเป็นสินทรัพย์ที่สามารถสร้างมูลค่าได้ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ไม่มีค่าเสื่อมราคา และมนุษย์เป็นเจ้าของทุนและเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกองค์การในการเอาทุนที่ตนเองมีอยู่ไปใช้ โดยองค์การที่ถูกเลือกจำเป็นที่จะต้องให้การดูแลในเรื่องของความก้าวหน้าในงานและในตำแหน่งที่ชัดเจน มีการสนับสนุนพัฒนา เสริมสร้างให้ทุนที่มีเกิดความเหมาะสมกับภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความมั่นคง(จริชยา เจียวก๊ก,2556)ในการทำงานและเป็นเหตุจูงใจให้คงอยู่ปฏิบัติงานในองค์การต่อไปสอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา วันทยานันท์ (2556) และศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557) องค์การต้องมีการเสริมสร้างโอกาสของความก้าวหน้าและการพัฒนาเพื่อการเพิ่มมูลค่าแก่พยาบาลในองค์การ (Bakker & Demerouti, 2007; Ramoo et al., 2013; Tummers et al., 2013; Lartey et al., 2014)

สมมุติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงานส่งผลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่ขาดแคลนของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ความหมาย

เมื่อใดก็ตามที่คนเรามีความรู้สึกหรือรับรู้ได้ถึงปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรมเช่น สิ่งแวดล้อมที่จับต้องได้หรือสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่เป็นนามธรรมเช่น การบริหารจัดการ บรรยากาศที่เป็นมิตรหรือกดดันจากผู้ร่วมงาน หรือจากผู้รับบริการ จะส่งผลทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกและรับรู้ถึงความพอใจและความสุขในการทำงาน

เหตุผลที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ข้างต้น

เป็นกลไกการตอบสนองของร่างกายโดยการแสดงออกอาจจะในรูปแบบการแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอก ว่ามีความสุขทำให้คนเกิดความยอมรับและคงรักษาพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความสุขหรือคงอยู่ในแวดล้อมที่ทำให้ตนเกิดความสุขอย่างไรซึ่งเงื่อนไขใดๆที่จะทำให้พยาบาลเกิดความสุขในการทำงานได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต้องมีการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการในปัจจุบันพื้นฐานของมนุษย์อันเป็นความพึงพอใจของพยาบาลหรือพนักงานและสร้างทัศนคติในด้านบวกต่อองค์การ ผลของความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้พยาบาลเกิดการแสดงพฤติกรรมตอบสนองที่แสดงให้้องค์การรับรู้ถึงความพอใจและยินดีที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป เป็นความรู้สึกถึงความผูกพันและเต็มใจจนเกิดพลังความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้ดีที่สุดต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ยังคงมอบให้จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเข้าใจในความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อตอบสนององค์การที่ดูแลตนเกิดเป็น ความรับผิดชอบที่ดีต่อองค์การ ยกตัวอย่างเช่นการจัดสถานที่ที่ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในเรื่องของแสงสว่าง

อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีการดูแลและพร้อมใช้งานไม่ทำอันตรายต่อผู้ใช้งาน จัดหอพักหรือห้อง
เวรและมุมพักผ่อนที่ช่วยทำให้พยาบาลได้รับการผ่อนคลายหลังปฏิบัติงานในช่วงพักอย่างจริงจัง
(Tourangeau et al., 2009; จิรัชยา เจียวก๊ก, 2556; ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2557) สิ่งต่างๆดังกล่าวจะทำให้พยาบาล
ช่วยเสริมเติมพลังเต็มเปี่ยมที่จะทำงานต่อไป แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของมนุษย์ยังมีมากกว่าแค่
ปัจจัยพื้นฐาน มนุษย์ยังต้องการการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น โดยเฉพาะกับผู้ร่วมงานในทุกระดับชั้นและพบว่า
ปัจจัยนี้มีความสำคัญมากในการปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากภาระงานของพยาบาลจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำงานเป็น
ทีม มีการประสานงานกับบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพการบริหารจัดการที่ทำให้บรรยากาศที่เป็นมิตรจะ
สามารถทำให้การทำงานราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและทำให้คนที่ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจ
และอุ้มใจในการปฏิบัติงาน (Mathis & Jackson (2006); Tourangeau & Cranley, 2009; คามรัมย์ รัตน
นาคินทร์, 2557; สมพันธ์ สุทธารัตน์, 2558) มีความคิดอย่าง มุ่งมั่นโดยไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน เพิ่ม
ระดับความพยายามทุ่มเทและเกิดเป็นความสุขมากกว่าความเหน็ดเหนื่อยขณะปฏิบัติงาน ทำให้แนวโน้มการ
ลาออกน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน (Kahn, 1990; Macey et al., 2009; Gallup, 2010)
ความสุขในการทำงานของพยาบาลจะสร้างผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการคงไว้ซึ่งพยาบาล ผลการดำเนินงาน ความ
จงรักภักดีของลูกค้า (Burke, 2003) ในปัจจุบัน ได้มีการศึกษาและกำหนดให้พนักงานถือว่าเป็นลูกค้าภายใน
(Shekary et al., 2012) ดังนั้นองค์กรควรต้องใส่ใจในเรื่องของความพึงพอใจและความสุขในการบริการที่
องค์กรบริหารจัดการให้ ประทับใจและจงรักภักดีโดยส่งผลลัพธ์ไม่เพียงธำรงรักษาบุคลากรไว้เท่านั้นแต่
นำพาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในที่สุดเนื่องจากมีบุคลากรเพียงพอต่อการดำเนินงาน