

บทที่ 2

ทฤษฎีหรือแนวคิดและข้อสมมติฐาน

ทฤษฎีหรือแนวคิด

คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การเป็นผล
เนื่องมาจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด งานบริหารงานบุคคลจึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของงาน
ทางด้านการบริหาร การวางแผนเตรียมกำลังคนส่วนหนึ่งต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงเนื่อง
มาจากการออกจากงานของพนักงาน ซึ่งทัศนคติต่องานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้คนเลือกงาน
และมีความพอใจที่จะทำงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ต่อไปนี้เราจะทบทวนองค์การต้องการ

ทัศนคติประกอบด้วยความรู้ การรู้สึก และพร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง มีความ
เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ การติดต่อสื่อสาร การเลือกรูปแบบและสถาบันหรือแหล่งถ่ายทอด เกิด
เป็นความรู้สึกนึกคิดในการประเมิน ตีค่า ราคา หรือความนิยมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่
ฝังอยู่ในจิตใจของบุคคล และเป็นเครื่องกำหนดว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมไปในทางใด การศึกษา
ทัศนคติจะทำให้เราสามารถเข้าใจความรู้สึก ความคิดเห็น สาเหตุและการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม
ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ซึ่งทัศนคติโดยทั่วไปหมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มี
ต่อบุคคล วัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปในทางพอใจหรือไม่พอใจ^{15, 16}

ทัศนคติในงานเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับงาน และพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาไปในทางใดทางหนึ่งต่อ
ปัจจัยที่เฉพาะเจาะจงและเกี่ยวข้องกับงาน และความพอใจในงานหรือไม่พอใจในงานเป็นผลรวม
มาจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และชีวิตโดยทั่วไป¹⁷ ทัศนคติในงานจึงเป็น
ความพอใจหรือไม่พอใจในงาน มีความเกี่ยวข้องกับตัวงานและสิ่งที่เกี่ยวข้องในการทำงานทั้งหมด

¹⁵ ถวิล ธาราโกชน์, จิตวิทยาสังคม พิมพ์ครั้งที่ 4 (พระนคร : สำนักพิมพ์โอเดียน
สโตร์, 2532), หน้า 47-48, 50.

¹⁶ สุชา จันทน์เอม, จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 6 (พระนคร : บริษัทสำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2533), หน้า 242.

¹⁷ B.von Hallor Gilmer and Others, p. 255.

ในการศึกษาคั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในงานของ

1. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard)
2. มาสโลว์ (Abra Ham Maslow)
3. เฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg)
4. เลวิตท์ (Harold J. Leavitt)
5. กิลเมอร์ (B.von Hallor Gilmer)

ปัจจัยและสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความพอใจในการปฏิบัติงาน หรือ สิ่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานมีความต้องการในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารอาจจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้ให้แนวความคิดไว้หลายท่าน

1. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับเรื่องกฎของความพอใจในการที่มนุษย์ยอมสละแรงงาน ซึ่งเป็นการลดอิสระภาพความเป็นอยู่ของชีวิตมากกว่าการอยู่เฉย ๆ ในทฤษฎีที่มีชื่อเสียง คือ The Contribution Satisfaction Equilibrium ซึ่งบาร์นาร์ดได้ให้ความเห็นว่า เมื่อมนุษย์ได้สละแรงงานให้แก่องค์กรแล้ว เขาย่อมต้องการผลตอบแทนในลักษณะของความพอใจส่วนตัว การทำงานเพียงเพื่อหวังเงินเดือนและสิ่งตอบแทนที่เป็นวัตถุยังไม่เป็นความพอใจตามความหมายนี้ ความพอใจในที่นี้หมายถึง เครื่องเสริมกำลังใจ ความสมัครใจ ความสบายใจ ความรักที่จะทำงาน แต่ผลตอบแทนนี้อาจมีลักษณะแตกต่างกันแล้วแต่ในแต่ละบุคคล ดังนั้นกฎของความพอใจในการทำงานถือว่าเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่ง ซึ่งบาร์นาร์ดได้ขยายความว่าเป็นดุลยภาพขององค์การ (social equilibrium) อย่างหนึ่ง และถือว่าองค์การจะตั้งอยู่ได้ต้องได้ดุลย์กันระหว่างแรงที่ลงไป (contribution) และ ความพอใจที่ได้รับ (satisfaction) เท่ากับว่าความพอใจนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง และทำอย่างไรจึงจะมีและคงไว้ในองค์การให้ได้¹⁸

นอกจากนี้ บาร์นาร์ดได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงิน สิ่งของและสภาวะทางกายภาพ โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุ การให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ

¹⁸ จุมพล สวัสดิชยากร, หลักการบริหารและมนุษยสัมพันธ์ (พระนคร : โรงพิมพ์สุวรรณภูมิ, 2520), หน้า 301-303.

การปรับปรุงสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การดูแลสภาพการคบหาสมาคม และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงาน¹⁹

ตามแนวคิดและทฤษฎีของบาร์นาร์ด ในการทำงานต้องมีดุลยภาพระหว่างแรงที่ลงไปและความพอใจที่ได้รับ เพราะสิ่งสำคัญที่มนุษย์ต้องการในการทำงาน คือ ความพอใจที่ได้รับ ที่ทัศนคติในงานจึง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง จะต้องส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีเกิดความพอใจในงาน และรักษาทัศนคติที่ดีไว้ในองค์การ เพื่อให้คนทำงานอยู่ในองค์การต่อไปนานเท่าที่องค์การต้องการ ซึ่งหน่วยงานจะสามารถจัด ให้มีเครื่องเสริมกำลังใจ หรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี และเกิดความพอใจในงานได้ ต้องคำนึงถึงสภาพความต้องการสิ่งตอบแทนจากการทำงานที่อาจจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และในแต่ละกลุ่มบุคคล

การศึกษารังนี้ จึงมุ่งศึกษาทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาสารคาม เชียงใหม่

2. มาสโลว์ (Abra Ham Maslow) ได้เสนอทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ไว้ดังนี้

2.1 ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ มีดังนี้

2.1.1 มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่ เสมอและ ไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการขึ้นอยู่กับว่า เขามีสั่งแล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะ เริ่มตั้งแต่ เกิดจนกระทั่งตาย

2.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะ ไม่ เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.1.3 ความต้องการของมนุษย์มี เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ (a hierarchy of need) คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงกว่าก็จะเรียกร้อง ให้มีการตอบสนองทันที (demand satisfaction)

¹⁹ Chester I. Barnard, The Functions of Execcutive (Cambridge : Harvard University Press, 1966), pp.142-149.

2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ มีดังนี้

- 2.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย(physical needs) เป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมีมาแต่กำเนิด ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น
- 2.2.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง(security or safety needs) หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งความก้าวหน้าและความอบอุ่นในการทำงาน
- 2.2.3 ความต้องการทางด้านสังคม(social or belongingness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก หรือต้องการเข้าร่วมเข้าพวก และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- 2.2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม(esteem or egoistic needs) หมายถึง ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ การมีตำแหน่งสูงในองค์การ หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ เป็นต้น
- 2.2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด(self-realization or self actualization) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากก็อยากเป็นอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษต่อไป²⁰

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการของมนุษย์มีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเป็นไปตามลำดับชั้นตามความสำคัญ และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป งานจึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าว จึงจะทำให้คนงานเกิดทัศนคติที่ดี

3. เฮอริทซ์เบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ค้นพบทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการบริหาร เรียกว่า Motivation-Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation-Hygiene Theory หรือที่เรียกกันว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ได้แบ่งปัจจัยในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือ

²⁰ ธงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 5 (พระนคร : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530), หน้า 383-385.

3.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (hygiene or maintenance factor) เป็นองค์ประกอบภายนอกตัวงาน เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ อย่างดีที่สุด คือ จะช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพเงื่อนไขการทำงาน เงินเดือน ฐานะความมั่นคง และเรื่องราวส่วนตัว

3.2 ปัจจัยที่จูงใจ (motivator) เป็นองค์ประกอบภายในที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการงาน จะต้องถูกหยิบยกมาเพื่อสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ตัวงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและการเติบโตของแต่ละคน²¹

ตามทฤษฎีของเฮอริช เบิร์ก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ องค์ประกอบภายนอกตัวงานที่ใช้ในการป้องกันและขจัดความไม่พอใจ และองค์ประกอบภายในตัวงานที่จูงใจได้

จากทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮอริช เบิร์ก ที่สนใจในแง่ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด และมีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบภายในที่จูงใจได้ และองค์ประกอบภายนอกตัวงานที่ใช้ในการป้องกันและขจัดความไม่พอใจ

การศึกษาคั้งนี้จึงมุ่งศึกษาทัศนคติในงาน โดยศึกษาความพอใจและไม่พอใจในองค์ประกอบภายนอกตัวงานซึ่งใช้นำรุงรักษาจิตใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และเรื่องราวส่วนตัว และปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์ประกอบภายในตัวงานซึ่งจูงใจได้ ได้แก่ ตัวงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า

4. เลวิตท์ (Harold J. Leavitt) ได้เสนอแนวความคิดมนุษย์ไม่เหมือนกันและมนุษย์นั้นเองที่คล้ายคลึงกัน และสรุปฐานสมมติพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม 3 ประการ คือ

4.1 คนเราต้องมีการเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ (causality) ข้อนี้เป็นไปตามหลักความจริงที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะต้องมีสาเหตุ พฤติกรรมเกี่ยวกับร่างกายจะเป็นผลมาจาก

²¹Frederick Herzberg and Others, The Motivation to Work (New York : John Wiley & Sons Inc., 1959), p. 9.

ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือเกี่ยวเนื่องมาจากความเชื่อถือต่าง ๆ สภาพแวดล้อม และกรรมพันธุ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ และเป็นอิทธิพลที่อาจจะเกิดจากภายนอกหรือภายในร่างกาย

4.2 การตั้งจุดมุ่งหมายของคน(directedness) พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการที่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายในการกระทำเอาไว้ และต้องการที่จะให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายนั้น

4.3 การจูงใจ(motivation) พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการที่มีสิ่งผลักดัน ได้แก่ แรงจูงใจ(motive) ความต้องการที่จำเป็น(needs) หรือแรงกระตุ้นต่าง ๆ เป็นต้น²² ตามแนวคิดของเลวิกท์ มนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ มีการตั้งจุดมุ่งหมายและมีสิ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งความแตกต่างกันของมนุษย์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาพแวดล้อม และแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์แตกต่างกัน

5. กิลเมอร์ (B.von Hallor Gilmer) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อทัศนคติในงานไว้ 10 อย่างด้วยกัน คือ

5.1 ความมั่นคงปลอดภัย(security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานภายใต้การดำเนินงานที่มั่นคง จะมีความสำคัญในคนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ และในคนที่มีความชำนาญและความรับผิดชอบมากขึ้น มีตำแหน่งสูงขึ้น และมีอายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น

5.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน(opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ซึ่งผู้ช่วยมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเรื่องนี้จะลดลง

5.3 บริษัทและการดำเนินงาน(company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงาน ซึ่งคนมีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้มากกว่าคนมีอายุน้อย

5.4 ค่าจ้าง(wages) ผู้ช่วยจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้หญิง และมีความสำคัญสำหรับผู้ทำงานในโรงงานมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือในหน่วยราชการ

²²Harold J. Leavitt, Managerial Psychology 2nd ed. (Chicago : The University of Chicago Press, 1964), p. 12.

5.5 ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติและผลตอบแทนที่ได้รับ ตำแหน่งในการงานและในสังคม

5.6 การบังคับบัญชา (supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

5.7 การยอมรับนับถือ (social aspects of the job) ระดับของงานอาชีพจะมีความสัมพันธ์กับอายุ ผู้หญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ชายเล็กน้อย และคนที่แต่งงานแล้วจะให้ความสำคัญมากกว่าคนโสด

5.8 การติดต่อสื่อสาร (communication) มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง

5.9 สภาพการทำงาน (working condition) มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

5.10 ประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น ซึ่งมีผลจากการวิจัยพบว่า ไม่สัมพันธ์กับความพอใจหรือไม่พอใจในงาน²³

จากการสรุปของกิลเมอร์ ทิศนคติในงานเป็นความพอใจหรือไม่พอใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานซึ่งอาจแตกต่างกันตามความแตกต่างกันของมนุษย์ทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน รายได้ ระดับ และตำแหน่งในการทำงาน และการบริหารงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังเห็นการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันอาจทำให้ความทัศนคติในงานแตกต่างกันด้วย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชันคร เชียงใหม่ กับ องค์ประกอบส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง และเปรียบเทียบทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชันคร เชียงใหม่ ในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด

²³ B.von Hallor Gilmer and Others, pp. 280-283.

กล่าวโดยสรุป หลักการ แนวคิด และทฤษฎีทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นจะนำมาสนับสนุนการศึกษารึ้นนี้ 3 ประเด็น คือ ศึกษาถึงทัศนคติในงานทั้งที่เป็นความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในตัวงานและภายนอกตัวงาน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในงานกับองค์ประกอบส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง และเปรียบเทียบทัศนคติในงานของพยาบาลในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสมต่อไป

บททวนวรรณกรรม

การศึกษาทัศนคติในงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปทุมทิพย์ จำรัสวุฒิกุล : 2526 รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยศึกษาเปรียบเทียบจากพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 223 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.22 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมทุกด้าน และแต่ละด้านของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และในกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ถึง 2 ปี และมากกว่า 2 ปี อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละข้อของแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ถึง 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ในแต่ละด้าน และโดยส่วนรวม ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

โดยมีข้อ เสนอแนะเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ว่า

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในแต่ละแผนกว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

2. ความมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และจำนวนปีของการทำงานหรือไม่²⁴

จากการวิจัยนี้ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยส่วนรวมทุกด้าน และแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในแต่ละข้อของแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ถึง 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะให้มีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาล กับองค์ประกอบด้านอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และอายุการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากศึกษาทัศนคติในงานของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งในด้านพอใจและไม่พอใจ จึงศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติในงานของพยาบาล กับองค์ประกอบด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง และศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติในงานของพยาบาลในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด

ถิ่นชม เจริญยุทธ : 2535 วิจัยเรื่อง การคาดประมาณการผลิตและความต้องการพยาบาลวิชาชีพสำหรับประเทศไทย ในทศวรรษหน้า จากการศึกษาจำนวนการผลิตพยาบาลระดับวิชาชีพในประเทศไทย จำนวนพยาบาลที่มีอยู่ในแรงงาน และความต้องการพยาบาลวิชาชีพระหว่าง พ.ศ. 2531-2543 ปรากฏว่า

1. ผลการคาดประมาณการผลิตพยาบาลพบว่า จะมีผู้สำเร็จการศึกษาในปี 2543 จำนวน 4,672 คน 4,842 คน และ 5,358 คน ถ้าอัตราเพิ่มการรับนักศึกษาต่อปีเพิ่มในระดับต่ำ(1.15%) ระดับกลาง(2.16%) และระดับสูง(5%) ตามลำดับ
2. จำนวนพยาบาลในแรงงานพบว่า ถ้าอัตราเพิ่มการรับนักศึกษาเพิ่มในระดับกลางและมีการสูญเสียพยาบาลในระดับต่ำ คือ 2.11% ต่อปี เมื่อถึง พ.ศ. 2543 จะมีพยาบาลวิชาชีพใน

²⁴ ปทุมทิพย์ จำรัสพิบูลย์, "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่" คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2526, บทคัดย่อ, 90.

แรงงาน 73,846 คน แต่ถ้าการสูญเสียพยาบาลเพิ่มเป็นระดับกลาง (3.5%) และระดับสูง (5.87%) จะมีพยาบาลวิชาชีพในแรงงานเพียง 69,693 คน และ 63,105 คน ตามลำดับ

3. ความต้องการพยาบาลวิชาชีพ ถ้าความต้องการพยาบาลวิชาชีพเป็นไปตามข้อสมมติระดับต่ำและถ้าอัตราเพิ่มประชากรอยู่ในระดับต่ำ ใน พ.ศ. 2543 จะต้องการพยาบาลวิชาชีพในแรงงาน 70,103 คน แต่ถ้าอัตราเพิ่มประชากรเพิ่มในระดับกลางและระดับสูง ความต้องการพยาบาลวิชาชีพจะเพิ่มเป็น 71,127 คน และ 75,132 คน ตามลำดับ และถ้าความต้องการพยาบาลวิชาชีพเป็นไปตามข้อสมมติระดับสูง ในปี 2543 จะต้องการพยาบาลวิชาชีพในแรงงาน 71,349 คน 72,373 คน และ 76,378 คน ถ้าประชากรเพิ่มในระดับต่ำ ระดับกลาง และระดับสูง ตามลำดับ

4. สภาพตลาดแรงงานของพยาบาลวิชาชีพ ถ้าความต้องการพยาบาลวิชาชีพเป็นไปตามข้อสมมติระดับต่ำ ประชากรเพิ่มในระดับกลางถึงระดับต่ำ และอัตราการรับนักศึกษาเพิ่มในระดับต่ำ เฉพาะการสูญเสียระดับต่ำ เท่านั้นที่จะทำให้มีพยาบาลมากเกินความต้องการ แต่ถ้าการสูญเสียเพิ่มเป็นระดับกลางหรือสูงจะมีการขาดแคลนตลอดช่วงเวลาของการคาดประมาณ แม้ว่าจะเพิ่มการรับนักศึกษาเป็นระดับกลาง แต่ถ้าการสูญเสียอยู่ในระดับกลางก็จะมีขาดแคลนในช่วง 3 ปีหลังสำหรับความต้องการพยาบาลตามข้อสมมติระดับสูง เฉพาะการสูญเสียระดับต่ำ เท่านั้นที่จะทำให้มีพยาบาลมากกว่าความต้องการในช่วง 3 ปีหลัง ของคาดประมาณ²⁵

จากการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นถึงสภาพแรงงาน การผลิต และความต้องการพยาบาลในระหว่างปี พ.ศ. 2531-2543 ของประเทศไทย ซึ่งจากการคาดประมาณมีความเป็นไปได้มากที่จะยังคงมีการขาดแคลนพยาบาลต่อไป

ในการศึกษาดังนี้ จึงมุ่งศึกษาทัศนคติในงานของพยาบาล ซึ่งเป็นการศึกษาความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการสร้าง ความพอใจในงานให้กับพยาบาล ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการออกจากงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็น การพัฒนาการบริการรักษาพยาบาล ที่จะส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

ซึ่งในแต่ละกลุ่มผู้ปฏิบัติและในแต่ละหน่วยงานจะมีทัศนคติในงาน ทั้งที่เป็นความพอใจและและไม่พอใจ และผู้บริหารต้องคำนึงถึง ทำให้มีและคงไว้ซึ่งทัศนคติที่เป็นความพอใจไว้ในองค์การ

²⁵ ชินชม เจริญยุทธ, หน้า 149-150.

อักษร จิตภักดี : 2536 วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 558 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสถานภาพวิชาชีพในระดับสูง มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับต่ำ
2. พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)
3. พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) และค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของเอกชนสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน ($p < .05$)²⁶

จากการวิจัยนี้ ความพึงพอใจโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบส่วนบุคคลทางด้านอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และเงินเดือนทำให้มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของเอกชน ซึ่งในการวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครเชียงใหม่

ดังนั้น จึงเป็นการสนับสนุนให้มีการศึกษาทัศนคติในงานของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาทั้งทัศนคติที่เป็นความพอใจและไม่พอใจ ศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติในงานของพยาบาล กับ องค์ประกอบด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง และศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติในงานของพยาบาลในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด

²⁶อักษร จิตภักดี, ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2536, บทคัดย่อ.

นอกจากนี้จากผลการศึกษารายงานการเข้า-ออกกำลังคนภาครัฐ ในช่วงปีงบประมาณ 2527 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งมีดังนี้ คือ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2530 รายงาน การศึกษาการเข้า-ออกกำลังคนภาครัฐ จากการศึกษาการเคลื่อนย้ายเข้า-ออกของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำในช่วงปีงบประมาณ 2527 จำนวน 88 กรม ของ 13 กระทรวงและหน่วยงานอิสระ พบว่า

1. กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงานมีการสูญเสียกำลังคนมากที่สุด คือ อัตราร้อยละ 7.14 จากอัตราเฉลี่ยร้อยละ 1.18
2. การเคลื่อนย้ายเข้า -
 - 2.1 เป็นระดับ 3, 2 และ 1 มากตามลำดับ
 - 2.2 บรรจุใหม่ร้อยละ 91 และรับโอนร้อยละ 8
 - 2.3 ผู้บรรจุใหม่อายุเฉลี่ย 24 ปี และผู้รับโอนอายุเฉลี่ย 33 ปี
 - 2.4 รับผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 34 ปวช. ปวท. และปวส. ร้อยละ 21 ต่ำกว่าปวช. ร้อยละ 21
3. การเคลื่อนย้ายออก
 - 3.1 เป็นระดับ 5 มากสุด รองลงมาเป็นระดับ 3 และ 4 โดยการขอลาออกเป็น ระดับ 3 และ 5 การขอโอนเป็นระดับ 3 และ 4
 - 3.2 เป็นการลาออกเพื่อประกอบอาชีพอื่นร้อยละ 44 การโอนร้อยละ 24 และ เกษียณร้อยละ 21
 - 3.3 ผู้ขอลาออกจากราชการอายุเฉลี่ย 34 ปี ผู้ขอโอนอายุเฉลี่ย 31 ปี ผู้ถูกให้ออก ปลด ไล่ออกอายุเฉลี่ย 32 ปี และผู้ที่ตายอายุเฉลี่ย 39 ปี
 - 3.4 ผู้ขอลาออกอายุการทำงานเฉลี่ย 14 ปี ผู้ขอโอนอายุการทำงานเฉลี่ย 6 ปี ผู้ขอลาออกจากราชการไปประกอบอาชีพอื่นอายุการทำงานเฉลี่ย 10 ปี
 - 3.5 เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ แพทยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรม ศาสตร์ และนิติศาสตร์ ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ ปวช. ปวท. และปวส. ระดับปวช. ได้แก่ พานิชยกรรม พยาบาล และอื่น ๆ ²⁷

จากรายงานนี้ จะเห็นว่าข้าราชการที่มีการเคลื่อนย้ายออกมาก คือ ระดับ 3, 4 และ 5 ในการศึกษาครั้งนี้ พยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจึงเป็น

ข้อสมมติฐานของการศึกษา

- 1.ทัศนคติในงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นไปในทางบวก
- 2.ทัศนคติในงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบส่วนบุคคล
- 3.ทัศนคติในงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน

นิยามศัพท์ของตัวแปร ในข้อสมมติฐาน

ทัศนคติในงาน

หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือ ไม่พอใจของบุคคลต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบทั้งภายในและภายนอกตัวงาน

ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบภายนอกตัวงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน เรื่องราวส่วนตัว

นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติและการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงาน

ทั้งที่เป็นจำนวนเงิน คือ เงินเดือน และผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินเดือน คือ สวัสดิการต่าง ๆ

²⁷ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพกำลังคน กองวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ "รายงานการศึกษาการเข้า-ออกกำลังคนภาครัฐ" พระนคร 2530, หน้า 50-52.

เรื่องราวส่วนตัว หมายถึง สภาพความเป็นอยู่และ

ความสุขในชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบภายในตัวงาน ได้แก่ ตัวงาน
ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาส
ก้าวหน้า

ตัวงาน หมายถึง ลักษณะและขอบเขตของงาน
ความกดดันในงาน ความอิสระ ความน่าสนใจ และความท้าทาย
ของงาน

ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลงานและความ
สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง
ยอมรับนับถือในการทำงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้า หมายถึง โอกาสก้าวหน้าที่จะ
ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

พยาบาลโรงพยาบาล หมายถึง ข้าราชการพยาบาลระดับ 3, 4, 5 และ 6 ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน
มหาราชนครเชียงใหม่

ความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราช
นครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้
บริการทางการแพทย์แก่ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลมหาราช
นครเชียงใหม่

ทัศนคติที่เห็นไปในทางบวก หมายถึง ความรู้สึกตั้งแต่พอใจเล็กน้อย จนถึงพอใจมาก

องค์ประกอบส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส
รายได้ อาชีพการทำงาน ระดับ ตำแหน่ง

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบัน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสใน

ปัจจุบัน แบ่งเป็น โสด/หย่า/หย่า และสมรส

รายได้ หมายถึง รายได้ครอบครัว เป็นรายรับ
ที่เป็นจำนวนเงินต่อเดือนของบุคคล และคู่สมรส(ถ้ามี)

อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงาน
ตั้งแต่ เริ่มปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาสารคาม เชียงใหม่ จนถึง
ปัจจุบัน

ระดับ หมายถึง ระดับของตำแหน่งในการทำงาน
แบ่งเป็น ระดับ 3, 4, หรือ 5 และระดับ 6

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งในการทำงาน ได้แก่
หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลประจำการ

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง ผู้ปฏิบัติการพยาบาลที่
ทำหน้าที่บริหารงานเป็นหัวหน้าของหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า
ซึ่งเป็นหน่วยงานขนาดเล็กสุดในการบริหารงานทางการพยาบาล

พยาบาลประจำการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการพยาบาล
ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการพยาบาล โดยทั่วไป

หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยการพยาบาลที่สังกัด ได้แก่

หน่วยการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ

หน่วยการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์

หน่วยการพยาบาลอายุรศาสตร์

หน่วยการพยาบาลสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา

หน่วยการพยาบาลผ่าตัดและหนัก

หน่วยการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โทปิดิกส์

หน่วยการพยาบาลผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน

หน่วยการพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป จิตเวช และ จักษุ

โสต
นาลิก ลาริงซ์วิทยา