

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงานบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ 2) เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ 3) เพื่อวิเคราะห์ และตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ความผูกพันในงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานบุคลากร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี จากบทความ ผลงานวิจัย วารสาร ตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียง โดยสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) และการนำไปใช้

2.2 แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 แนวคิด ทฤษฎีผลการดำเนินงานบุคลากร (Job Performance) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวคิด ทฤษฎีความผูกพันในงาน (Work Engagement) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 แนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 แนวคิด ทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 แนวคิด ทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Work Environment) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบ (System theory) และการนำไปใช้

แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ (General Systems Theory) เป็นแนวคิดที่นิยมนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาในเชิงวิชาการและเชิงการบริหารงาน เนื่องจากมีขอบเขตและขั้นตอนในการนำไปปรับใช้ที่ชัดเจนองค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยพิจารณาองค์กรเป็นระบบหนึ่งทีประกอบด้วยส่วนต่างๆ (Bertalanffy, 1968, Hamersly, 2015) เช่น ส่วนของปัจจัยนำเข้าได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกระบบ ส่วนของกระบวนการ ส่วนผลลัพธ์หรือผลผลิตของระบบ และส่วนของข้อมูลย้อนกลับภายในระบบ จะมีหน้าที่นำปัจจัยในแต่ละส่วนที่ศึกษาไปสู่ผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์

ของระบบใหญ่ได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบย่อยของปัจจัยนั้นๆ การกระทำสิ่งใดให้เกิดผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ และสภาพขององค์ประกอบย่อยจึงมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวม และเป็นทฤษฎีที่ง่ายต่อการนำไปใช้ประยุกต์ในการศึกษาและบริหารงาน (Bertalanffy, 1968, 1972, White & Fortune, 2012) นักวิจัยหลายท่านนิยมใช้ทฤษฎีเชิงระบบในการศึกษาด้านต่างๆ ทั้งด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านสังคมศาสตร์ ด้านบริหารธุรกิจ ได้แก่งานของ Hamersly (2015) ศึกษาการกำกับดูแลธุรกิจที่ดีที่สุดของทีมในการปฏิบัติงานเป็นการศึกษาแบบทดลอง โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบของ Bertalanffy (1968) การศึกษาของ Rowland (2014) ได้ศึกษาการบริหารจัดการผลการดำเนินงานและการให้รางวัลโดยเปรียบเทียบการใช้ทฤษฎีเชิงระบบกับการนำไปปฏิบัติ ดังนั้นการนำแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบมาใช้ จึงเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเชิงวิชาการและเชิงการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง

ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) เริ่มปรากฏขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1920 ผู้ริเริ่มคิดทฤษฎีเชิงระบบ คือ Bertalanffy ซึ่งเป็นนักชีววิทยา ชาวออสเตรีย เขาเป็นคนแรกที่เขียนหนังสือ ชื่อ “General System Theory” โดยนำเอาแนวความคิดมาจากระบบชีววิทยา (Bertalanffy, 1968, 1972) ซึ่งเป็นระบบเปิดที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ว่าระบบชีววิทยาที่สมบูรณ์จะช่วยให้ทั้งคน สัตว์ และพืช สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ทั้งในด้านการเรียนรู้ ปฏิกริยาตอบสนอง และการแก้ปัญหา เขามีความเชื่อว่าเป็นเมื่อองค์กรเป็นระบบเปิด จึงย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและมีความเกี่ยวพันต่อกันหลายด้าน หลายระดับ และส่วนต่างๆ ขององค์กรก็เป็นส่วนสำคัญเท่าๆ กับตัวขององค์กรเอง ดังนั้นทฤษฎีระบบจะรวบรวมเอาระบบย่อยทุกชนิดทั้งทางด้านชีวภาพ กายภาพ พฤติกรรม ความคิดเกี่ยวกับการควบคุม โครงสร้างเป้าหมาย และกระบวนการปฏิบัติงานไว้ด้วยกัน (Bexley, 2012) จากการศึกษาของ Pouvreau (2013) ที่ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัย ซึ่ง Pouvreau พบว่า ต้นกำเนิดการศึกษางานของ Bertalanffy ตั้งแต่ปี 1926-1944 ได้ศึกษาเกี่ยวกับด้านวิทยาศาสตร์ ปรัชญา และต้นกำเนิดทางวัฒนธรรม ทฤษฎีเชิงระบบเป็นการบูรณาการนำแนวคิดเชิงคุณภาพและปริมาณมาใช้ เนื่องจากบางสถานการณ์ไม่สามารถทำนายหรือวัดเป็นตัวเลขได้ Skytner (1996) เช่น การศึกษาของ Dubois et al. (2013) ได้นำทฤษฎีเชิงระบบมาปรับใช้ในวัดผลการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วย ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า ด้าน 1) การสรรหา พัฒนา และรักษานบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ 2) การปรับเปลี่ยนบุคลากรพยาบาลวิชาชีพให้เป็นพยาบาลที่มุ่งเน้นงานบริการ 3) การปรับเปลี่ยนสภาพการบริการตามสภาวะผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า การนำทฤษฎีเชิงระบบมาปรับใช้สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองการนำกรอบแนวคิดมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า ความหมายของทฤษฎีเชิงระบบ พบว่ามีความหมายที่คล้ายคลึงกันอาจจะแตกต่างกันในการนำทฤษฎีเชิงระบบมาใช้ ขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กร ดังเช่นความหมายที่ผู้วิจัยนำมาเสนอ ได้แก่ Bertalanffy (1972)

ให้ความว่า ระบบเป็นองค์ประกอบของส่วนต่างๆ ที่มีความปฏิสัมพันธ์ต่อกัน Skyttner (1996) ให้ความหมายว่า เป็นการควบคุมระบบการปฏิบัติงานที่เกิดจากคน เครื่องจักรและวัสดุสิ่งของที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์จากการเชื่อมโยงโดยการสื่อสาร Bexley (2012) ให้ความหมายว่า ระบบกระบวนการทางความคิด Dubois et al. (2013) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถของผลการดำเนินงานต่อระบบการพยาบาลแบบเปิด ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ของระบบย่อยของปัจจัยนำเข้าที่ส่งผลต่อปัจจัยการผลิตจากสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและการเพิ่มคุณค่าจากผลลัพธ์สิ่งแวดล้อม กล่าวโดยสรุปแล้ว ทฤษฎีเชิงระบบ จึงเป็นการมองความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ แบบองค์รวม โดยเชื่อว่า ทุกสิ่งทุกอย่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่ขึ้นไป ขณะเดียวกันตัวมันเองก็เป็นระบบที่สามารถแยกย่อยลงไปเป็นระบบเล็กๆ มากมายหลายระดับได้ ด้วยเหตุนี้ทฤษฎีเชิงระบบ จึงมีความหมายต่อระบบการจัดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและองค์ความรู้มาก เมื่อนำทฤษฎีเชิงระบบ มาประยุกต์ใช้กับการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง ผ่านแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบเราต้องวิเคราะห์ และนิยามปัญหานั้นก่อนว่าประกอบด้วยปัจจัย อะไรและนำข้อมูลเหล่านั้น มาวางแผน ในขบวนการจัดการ เพื่อที่จะส่งผลต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น การคิดแบบเป็นระบบ ทุกอย่างบนโลกใบนี้ มีเหตุมีผลมีที่มาและที่ไป บางอย่างมีความสัมพันธ์กัน แต่ความสัมพันธ์นั้น จะเกิดเป็นผลอย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับขบวนการที่เราวางแผนไว้ และผลที่เกิดขึ้น อาจถูกปัจจัยทางสภาวะแวดล้อม ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและอาจได้สมคูลใหม่ๆ เกิดขึ้นอีกด้วย (Bertalanffy, 1968, Bexley, 2012, Hamersly, 2015)

องค์ประกอบของระบบ Bertalanffy (1968, 1972) ได้นำเสนอองค์ประกอบแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ ดังนี้ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งที่ต้องใช้ในการดำเนินงานของระบบ 2) กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าสู่ผลการดำเนินงานหรือผลผลิต 3) ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง ผลการได้รับจากกระบวนการดำเนินงานของระบบ 4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การนำผลที่ได้รับจากระบบมาเป็นข้อมูลย้อนกลับไปสู่ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงระบบและการนำไปปรับใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีเชิงระบบอ้างอิงตามความหมายของ Bertalanffy (1972) หมายถึง ระบบเป็นองค์ประกอบของส่วนต่างๆ ที่มีความปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน (Bertalanffy, 1972, Dubois et al., 2013) ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) 2) กระบวนการ (Process) 3) ผลลัพธ์ (Output) 4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) สามารถนำมาประยุกต์ใช้และอธิบายกรอบแนวคิดได้ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งที่ต้องใช้ในการส่งผลต่อกระบวนการของระบบ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)

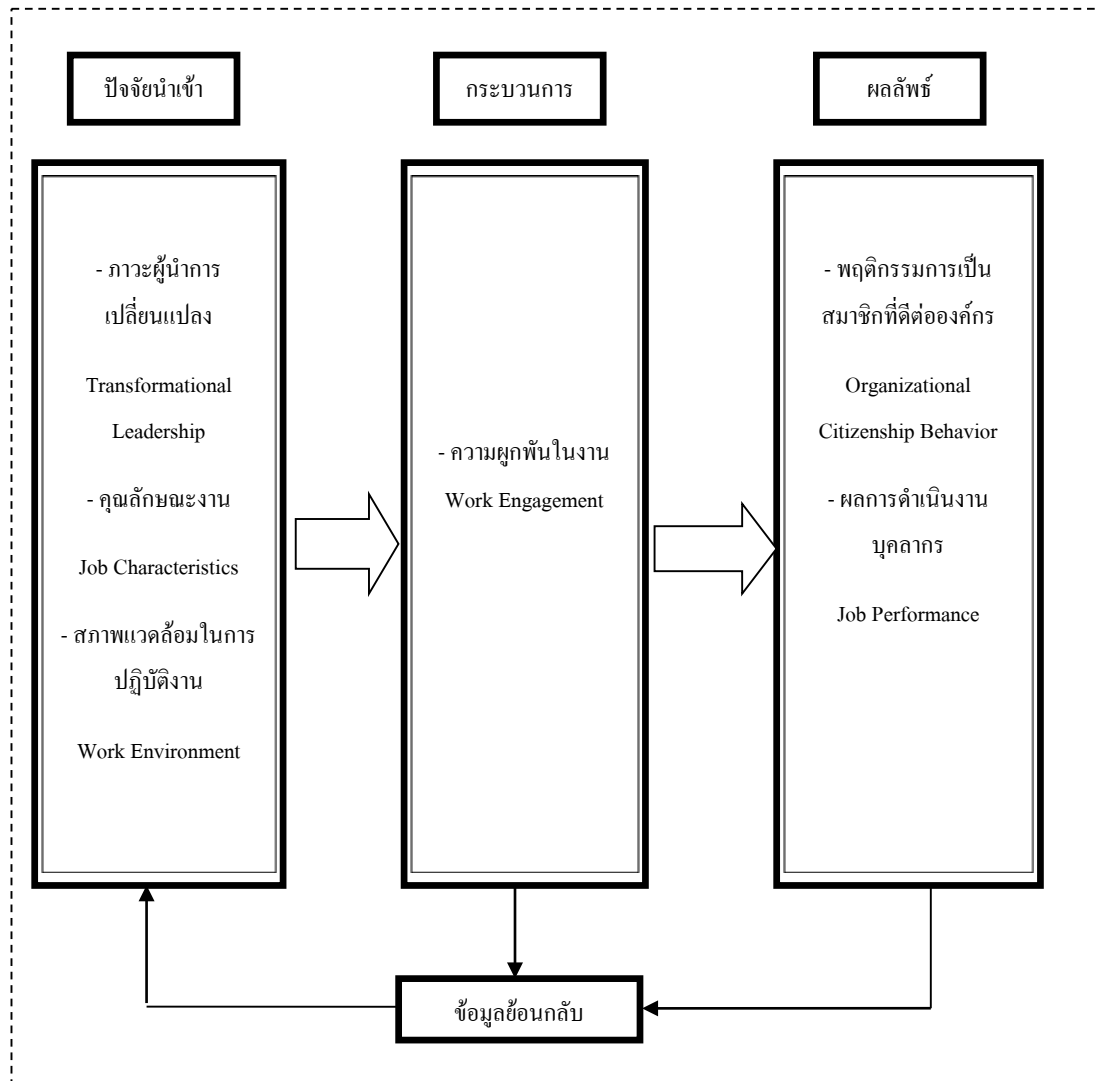
ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านความหลากหลายทักษะในงาน (Skill Variety) ด้านความเป็นเอกภาพของงาน (Task Identification) ด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) ด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback) และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Work Environment) ด้านความเพียงพอของอัตรากำลัง (Staffing and Resources Adequacy) ด้านความสามารถบริหารจัดการและภาวะผู้นำของหัวหน้าพยาบาลวิชาชีพ (Nurse Management ability and Leadership) ด้านสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพและแพทย์ (Nurse-Physician relationship) ด้านการร่วมมือของพยาบาลวิชาชีพ (Nurse participation in Hospital affairs) ด้านพื้นฐานการพยาบาลวิชาชีพเพื่อคุณภาพ (Nursing Foundations for Quality of Care)

2) กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงป้จจัยนำเข้าสู่ผลการดำเนินงานบุคลากร โดยใช้ความผูกพันในงานที่มีประกอบ ด้านความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน (Vigor) ด้านความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) ด้านการรู้สึกร่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

3) ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง ผลที่ได้จากกระบวนการดำเนินงานของระบบประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ด้านพฤติกรรมการให้ช่วยเหลือ (Altruism) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ด้านพฤติกรรมการอ่อนน้อม (Courtesy) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และผลการดำเนินงานบุคลากร ด้านการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ด้านการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance)

4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การนำผลที่ได้จากระบบ เป็นข้อมูลย้อนกลับไปสู่ป้จจัยนำเข้าและกระบวนการ ในลักษณะการป้องกันและการควบคุมตนเอง เป็นตัวกำหนดป้จจัยนำเข้าในการดำเนินการครั้งต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมแบบจำลองความสัมพันธเชิงสาเหตุความผูกพันในงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพเกิดจากหลายสาเหตุตามแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบที่เหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดความผูกพันในงานต่อไป



ภาพประกอบที่ 2.1 ทฤษฎีเชิงระบบ และการประยุกต์ใช้

2.2 แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เกิดจากแนวคิดของ Barnard (1938) ที่ได้คิดแรกเริ่มและได้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานขององค์กร คือ องค์กรเป็นระบบการให้ความร่วมมือ (Cooperative System) Barnard กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร คือ ความเต็มใจของบุคลากร โดยความเต็มใจเหล่านี้เป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ประจำและไม่ได้ถูกบังคับด้วยกฎเกณฑ์ใดๆ แต่เป็นความสามารถหรือคุณค่าภายในของบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีการพัฒนานาผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง (Sheik & Jamal, 2013, Narimani et al., 2014, Firmansyah et al., 2014, Abedallah, 2015) การวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดขึ้นครั้งแรกจากความเชื่อว่า ความพึงพอใจของบุคลากรมีผลกระทบต่อผลผลิต Organ (1977) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนอกจากแง่มุมของการผลิตเชิงปริมาณต่อหน่วยแล้ว ส่วนของความพึงพอใจและความสามารถของบุคลากรที่แสดงออกมา สามารถทำให้เกิดผลผลิตในภาพรวมของทั้งองค์กร Ranjbar et al. (2014) การแสดงพฤติกรรมดังกล่าว จะช่วยให้บุคลากรมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อร่วมงานและให้ความร่วมมือหัวหน้างาน โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์เพื่อเป็นรางวัลจากองค์กร จากแนวคิดและการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หลายฉบับพบว่า แนวคิดและคำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความแตกต่าง และหลากหลายขึ้นกับบริบทของผู้วิจัย (Organ, 1988, 1990, Podsakoff et al., 2009, Williams & Anderson., 1991) เช่น การศึกษาของ Tsai & Lin (2014) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านความชัดเจนใน ด้านการไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนในองค์กร ด้านความโดดเด่นของการทำงานระหว่างภาครัฐกับเอกชน ด้านการอุทิศตนและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Dedication & law-abiding behavior) และด้านความรู้สึกรักภูมิใจในตนเอง (Self-fulfillment) ขณะที่ Ranjbar et al. (2014) ศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลผลิตขององค์กร ในด้านความเอื้ออารีต่อกัน มารยาทในสังคม (Social Etiquette) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) ความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

Organ (1988) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการศึกษาคั้งแรกเริ่มจากความเชื่อว่า ความพึงพอใจของบุคลากรมีผลกระทบต่อคุณภาพของงาน Organ จึงได้ทำการศึกษาและอธิบายว่า ความสัมพันธ์ของปริมาณงานต่อคุณภาพของงานกับลักษณะพฤติกรรมการสนับสนุนจากองค์กรและการให้ความร่วมมือของบุคลากร โดย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมการเสนอตัวในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงสภาพในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและระเบียบข้อบังคับขององค์กร 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมีความคับข้องใจ ไม่สบายใจ และพยายามหลีกเลี่ยงการมีปัญหา รวมถึงการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาต่อเพื่อนร่วมงานทุกสถานการณ์โดยปราศจากการร้องขอ 4) พฤติกรรมความอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมการเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาอาจจะเกิดปัญหา และช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีต่อกัน 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมการเป็นบุคลากรที่ดีแสดงออกโดยความรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือและมี

ส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร (Ajaonkar et al., 2012, Samanvitha., 2013, Firmansyah et al., 2014, Narimani et al., 2014)

นอกจากการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ Organ แล้วยังพบว่า มีผู้วิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งด้านที่เหมือนกัน คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน (Podsakoff et al., 2000, 2009, Saradha, 2011, Samanvitha, 2013, Rurkkhum & Bartlett, 2012) โดยจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน 2) ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportmanship) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรมีความอดทนอดกลั้นต่อความกดดัน คับข้องใจ ไม่สบายใจ ที่เกิดจากงาน โดยไม่เรียกร้อง รวมไปถึงการมองโลกในแง่ดี มีการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม 3) การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรรักษากฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด แม้ว่า จะเป็นสถานการณ์ที่ไม่มีพยานรู้เห็น 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรให้การสนับสนุนองค์กรด้วยความจงรักภักดี สนับสนุนนโยบายขององค์กร ปกป้องช่วยเหลือเสริมสร้างและแก้ไขข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดความคลาดเคลื่อนจากบุคคลภายนอกองค์กร 5) พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรอาสาและชักชวนเพื่อนร่วมงานทำหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำที่ได้รับมอบหมาย และยังคงคิดหากระบวนการ และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร 6) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง (Self-development) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 7) การทำหน้าที่พลเมือง (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกถึงผลลัพธ์พฤติกรรมกรเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร

Williams & Anderson (1991) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนี้ 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งปฏิบัติต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior directed toward the Organization-OCBO) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การลางานเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งปฏิบัติต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior directed toward the Individuals-OCBI) หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์โดยตรงแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเป็นประโยชน์ทางอ้อมในการสนับสนุนองค์กร เช่น การปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ลา การช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่บุคลากรอื่นๆ ขณะทำงานวิจัยของ Purnama (2013) ได้กำหนดองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมกรให้ช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา

2) ความจริงใจ (Sincerity) หมายถึง การปฏิบัติงานนอกเวลางานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 3) ความสนใจในสังคม (The public interest) หมายถึง การยินดีที่จะเป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น 4) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานและการทำงานเป็นทีม 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Polite) หมายถึง การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการวิพากษ์วิจารณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีความหมายคล้ายคลึงกันอาจแตกต่างกันในบางประเด็นดัง เช่น ความหมายที่ผู้วิจัยนำมาแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแหล่งอ้างอิง

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
Bateman & Organ (1983)	เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการแต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความราบรื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมบทบาทการทำงานพิเศษ ที่บุคลากรปฏิบัติขึ้นมาเอง นอกเหนือจากงานประจำที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อให้ปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน
Organ (1988)	เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่กระทำด้วยตนเองอย่างเต็มใจ ไม่มีการบังคับ และไม่ได้นำมาถูกพิจารณาในการให้ผลตอบแทนด้วยระบบรางวัลโดยตรง และอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
Saradha et al. (2011)	เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
Johari & Yahya (2012)	เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานภายในตัวบุคคลโดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานประจำหรือการทำสัญญาจ้างให้ปฏิบัติ
Ajgaonkar et al. (2012)	เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมบางอย่างที่โดดเด่นกว่าการปฏิบัติหน้าที่ปกติ
Purnama (2013)	เป็นพฤติกรรมภายในของแต่ละบุคคลในองค์กรที่จะพยายามแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น แสดงความให้เกียรติ มีน้ำใจเป็นนักกีฬา และมีความพิถีพิถันในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
Ramesh et al.(2013)	เป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่แสดงออกมาเพื่อสนับสนุนการทำงานประจำที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ได้ถูกบังคับ
Sheik & Jamal (2013)	เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรได้ปฏิบัติบทบาทการทำงานพิเศษ ที่บุคลากรปฏิบัติขึ้นมาเอง และมีความพิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ได้รับมอบหมายหรือการถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน
Fluegge-Woolf. (2014)	พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เกิดการยอมรับและเกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติในองค์กร โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล
Sohrabizadeh & Sayfour. (2014)	เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เป็นการตัดสินใจปฏิบัติเอง โดยไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการให้รางวัลขององค์กร รวมไปถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร
Firmansyah et al. (2014)	เป็นพฤติกรรมและทัศนคติที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและไม่ได้กำหนดไว้เป็นทางการ
Ranjbar et al. (2014)	เป็นบทบาทที่เกินความคาดหวังของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นักวิจัยและนักวิชาการได้กล่าวข้างต้น มีความหลากหลายในแต่ละมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ได้ศึกษาและจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความสอดคล้องกัน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่กระทำด้วยตนเองอย่างเต็มใจ และไม่ได้นำมาถูกพิจารณาในการให้ผลตอบแทนด้วยระบบรางวัลโดยตรง และอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งแสดงได้ดังตาราง แสดงตัวแปรองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและแหล่งอ้างอิง

ตารางที่ 2.2 แสดงตัวแปรองค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและแหล่งอ้างอิง

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ปี ค.ศ.)	พฤติกรรมกรให้ช่วยเหลือ (Altruism)	พฤติกรรมกรความตั้งใจในหน้าที่ (conscientiousness)	พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	พฤติกรรมกรอ่อนน้อม (courtesy)	พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	พฤติกรรมกรคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative)	พฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง (Self-development)	พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Helping)	พฤติกรรมกรความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty)	พฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร (Organizational Compliance)
Organ (1988)	✓	✓	✓	✓	✓					
Samanvitha (2013)	✓	✓	✓	✓	✓					
Rurkkhum & Bartlett (2012)	✓	✓	✓	✓	✓					
Podsakoff et al.(2009)	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓
Rastgar & Zarei (2012)	✓	✓	✓	✓	✓					
Ajgaonkar et al. (2012)	✓	✓	✓	✓	✓					
Johari & Yahya (2012)	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
Purnama. (2013)	✓		✓							
Firmansyah et al. (2014)	✓	✓	✓	✓	✓					
Kolade et al. (2014)	✓	✓	✓	✓	✓					
Narimani et al. (2014)	✓	✓	✓	✓	✓					
Ranjbar et al. (2014)	✓									

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior OCB) ของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior OCB) เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่กระทำด้วยตนเองอย่างเต็มใจ และไม่ได้นำมาถูกพิจารณาในการให้ผลตอบแทนด้วยระบบรางวัลโดยตรง และอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมกรให้ช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมความอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) (Organ, 1988, Podsakoff et al., 2000 Ajgaonkar et al., 2012) ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมกรเสนอตัวในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงสภาพในการปฏิบัติงาน (Organ, 1983, Podsakoff et al., 2009, Ajgaonkar et al., 2012)

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมกรในการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและระเบียบข้อบังคับขององค์กร (Organ, 1983, Podsakoff et al., 2009, Ajgaonkar et al., 2012)

3) พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะมีความคับข้องใจ ไม่สบายใจ และพยายามหลีกเลี่ยงการมีปัญหารวมถึงการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาต่อเพื่อนร่วมงานทุกสถานการณ์โดยปราศจากการร้องขอ (Organ, 1983, Podsakoff et al., 2009, Ajgaonkar et al., 2012)

4) พฤติกรรมความอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมกรให้เกียรติกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาอาจเกิดขึ้น และช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีต่อกัน (Organ, 1983, Podsakoff et al., 2009, Ajgaonkar et al., 2012)

5) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมกรเป็นบุคลากรที่ดีแสดงออกด้วยความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์กร (Organ, 1983, Podsakoff et al., 2009, Ajgaonkar et al., 2012)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลการดำเนินงานบุคลากร

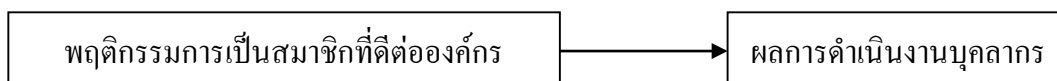
จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลงานวิจัยของ Firmansyah et al. (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี (Technology Leadership) ที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานบริการ (Service Quality on the Performance) ของมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า พฤติกรรมกรเป็น

สมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานบุคลากรและส่งผลทางอ้อมผ่านระบบการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแบบเข้มข้นและปกติอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ Kolade et al. (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ภาพลักษณ์องค์กรและผลการดำเนินงานองค์กรของโรงพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย จำนวน 298 คน โดยวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง (SME) พบว่า ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่งผลให้ผลการดำเนินงานบุคลากรและผลทางตรงเชิงบวกต่อภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลยิ่งขึ้น โดยงานวิจัยของ Kolade et al. ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กร โรงพยาบาลในมิติด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วย ผู้ป่วยได้บอกต่อถึงการบริการที่ดีแก่ผู้อื่น และประสิทธิภาพการให้บริการ Ranjbar et al. (2014) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลผลิตขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน วิเคราะห์ผลทางสถิติความสัมพันธ์ (Correlation research method) พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลผลิตขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในด้านความเอื้ออารีต่อกัน มารยาทในสังคม (Social Etiquette) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) ความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ในขณะทำงานวิจัยของ Tsai & Lin (2014) ได้ศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย จำนวน 573 คนในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร วิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง (SME) พบว่า ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่งผลทางตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรประกอบด้วย (ด้านความชัดเจนในองค์กร ด้านการไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนในองค์กร ด้านความโดดเด่นของการทำงานระหว่างภาครัฐกับเอกชน ด้านการอุทิศตนและปฏิบัติตามกฎระเบียบองค์กร และด้านความรู้สึกรักภูมิใจในตนเอง) และด้านจิตวิทยา มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Johari & Yahya (2012) ศึกษาเกี่ยวกับการหาความตรงและความเที่ยงของแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงาน (Task Performance) ผลงานวิจัย พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 4 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความอ่อนน้อม และ พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบผลการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงาน ขณะที่พฤติกรรมกรให้ช่วยเหลือ และพฤติกรรมกรความคิดสร้างสรรค์ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Rastgar & Zarei (2012) และ Sujchaphong (2013)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลการดำเนินงานบุคลากรข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ได้ดังนี้

H3: ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานบุคลากร



การวัดและการประเมินพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดและการประเมินพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร พบว่า งานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร ในงานวิจัยส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของ Organ (1988) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ พฤติกรรมกรการให้ช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมกรความอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมกร ให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและมีการศึกษา โดยมี งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ใช้มาตรวัดดังกล่าว ตีพิมพ์เผยแพร่แล้วอย่างสมบูรณ์มากที่สุดจากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเมินพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organ, 1988, Podsakoff et al., 2000, 2009, Samanvitha, 2013, Rurkkhum & Bartlett, 2012) ขณะที่การศึกษา งานวิจัยของ Purnama (2013) ใช้มาตรวัดของ Luthans (2005) เป็นมาตรวัดพฤติกรรมกรการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานองค์กร ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมกรการให้ช่วยเหลือ (Altruism) 2) ความจริงใจ (Sincerity) 3) ความสนใจในสังคม (The public interest) 4) พฤติกรรม กรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Polite) การศึกษางานวิจัยของ Johari & Yahya (2012) ศึกษาเกี่ยวกับการหาความตรงและความเที่ยงของแบบประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงาน (Task Performance) ผลงานวิจัย พบว่า ผลการปฏิบัติงานสามารถวัดผลการดำเนินงานและ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ โดยพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ 2) พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น 3) พฤติกรรม กรความอ่อนน้อม และ 4) พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบผลการ ดำเนินงานและผลการปฏิบัติงาน ขณะที่พฤติกรรมกรการให้ช่วยเหลือ และพฤติกรรมกรความคิด สร้างสรรค์ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ซึ่ง Johari & Yahya พบว่า เครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือการศึกษาของ Fluegge-Woolf. (2014) นำมาตรวัดของ ด้านการวัดและการประเมิน พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร Lee & Allen (2002) มาใช้วัดในการศึกษาเรื่องความทุ่มเท

กับการเล่น การปฏิบัติงาน การสนุกสนานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ผลการศึกษา พบว่า ความทุ่มเทกับการเล่น การปฏิบัติงาน ความสนุกสนานในการปฏิบัติงานส่งผล ทั้งทางตรง และทางอ้อมส่งผ่านความผูกพันในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ขณะที่ Kolade et al. (2014) ได้ใช้แนวคิดของ Organ & Bateman (1983), Organ (1988), Buenetello et al. (2007), Rurkkhum (2010), Yaghoubi, et al, (2011) และ Baghersalimi et al, (2011) มาสร้าง แบบสอบถาม ประกอบด้วย 24 คำถาม โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับด้วย Likert-scale

จากงานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินผู้วิจัยจึงใช้ มาตรวัดตามแนวคิด ของ Organ (1988) Rurkkhum (2010) Podsakoff et al. (2000, 2009) และนิยามศัพท์มาปรับปรุงเป็น แบบสอบถาม ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการให้ช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมความอ่อนน้อม (Courtesy) 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีผลการดำเนินงานบุคลากร (Job Performance) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในสภาวะปัจจุบันจะ พบว่า องค์กรด้านการบริการสุขภาพทั้งภาครัฐ เอกชน และมูลนิธิ ต่างต้องเผชิญความปั่นป่วน ความเครียด และแรงผลักดันจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม ภายนอก ที่สำคัญการเปลี่ยนแปลงจากหลายๆ ด้าน ที่กระทบเข้ามาโดยเฉพาะด้านนโยบายของ ภาครัฐ เพื่อต้องการปฏิรูประบบการดูแลสุขภาพในท้องถิ่น Song et al. (2013) เพื่อรองรับสภาวะ เศรษฐกิจระหว่างประเทศและการตลาด ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงด้านประชากร การเปลี่ยนแปลงวิถี ชีวิตของประชาชน รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมดูแลสุขภาพ องค์กรจึง มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ได้อย่างไร ซึ่งเป็นความท้าทายขององค์กร สำหรับองค์กรด้านการบริการสุขภาพ ต้องมีการกำหนด และวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเหตุผลในองค์กรด้านการบริการสุขภาพ และ การดูแลสังคมเพิ่มความสนใจที่จะบริหารจัดการเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการบริการอย่างต่อเนื่อง Koumpouros (2013) ในขณะที่ปัจจุบันนี้การวัดผลการดำเนินงานของ องค์กรที่น่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญและใช้กันอย่างแพร่หลายในการวิจัยขององค์กร แต่ใน ขณะเดียวกันก็ยังคงเป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรประสบปัญหาการวัดผลการดำเนินงานที่คลุมเครือ และ โครงสร้างของการวัดผลการดำเนินงานถูกกำหนดไว้อย่างหลวมๆ (Rogers & Wright, 1998) องค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะปรับตัวเองเพื่อให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาวะ ปัจจุบัน จึงนำเครื่องมือต่างๆ มาปรับใช้กับองค์กรเพื่อการบริหารจัดการให้ได้ผลลัพธ์ที่ประสบ ความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ การวัดประสิทธิภาพของบุคลากร เช่น กระบวนการวัดผลการ ดำเนินงาน (Job Performance) (Campbell, 1990) การวัดผลการปฏิบัติงาน (Task Performance) Fachrunnisa & Mutamimah (2012) การวัดประสิทธิภาพองค์กร เช่น กระบวนการการปรับ

โครงสร้างองค์กร (Business process reengineering: BPR) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement: CQI) (Koumpouros, 2013) กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย (Hospital Accreditation In Thailand: HA) กระบวนการการรับรองมาตรฐานคุณภาพแก่สถานพยาบาล (Joint Commission International Accreditation: JCI) เป็นต้น

ดังนั้นการนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้วัดผลการดำเนินงานจึงควรเลือกให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้ ผู้วิจัยพบ ความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานบุคลากร (Job Performance) (Campbell, 1990) Campbell กล่าวว่า ผลการดำเนินงานเกิดจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่สามารถช่วยทำนวยถึงผลการดำเนินงานขององค์กรได้ สามารถจำแนกออกเป็นสองลักษณะ ได้แก่ ผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) และผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) (Yap et al., 2009) แนวคิดของผลการดำเนินงานบุคลากร คือ ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมกับผลลัพธ์ของการปฏิบัติ (Campbell, 1990, Shoss et al., 2013) ไม่ใช่ทุกพฤติกรรมจะอยู่ใต้แนวคิดของผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและการกระทำนั้น ต้องมีกระบวนการตัดสินใจและการประเมินตามเกณฑ์ด้วย (Motowidlo & Van Scotter, 1994) โดย Campbell (1990) ได้จำแนกพฤติกรรมการดำเนินงานบุคลากรได้ ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการทำงานที่เฉพาะ (Job-specific task proficiency) เป็นงานที่มีความแตกต่างไปจากคนอื่น 2) ความสามารถในการทำงานที่ไม่เฉพาะ (Non-job-specific task proficiency) ความสามารถที่ไม่แตกต่างไปจากคนอื่น 3) ความสามารถในการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา (Written and Oral Communications) การปฏิบัติงานที่บุคลากรสามารถใช้การสื่อสารได้ดี 4) ความสามารถในการแสดงถึงความพยายาม (Demonstrating Effort) การแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการปฏิบัติงาน 5) ความสามารถในการให้คนอยู่ในระเบียบวินัย (Maintaining Personal Discipline) การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติพฤติกรรมในทางลบ และพยายามปฏิบัติทางบวก 6) ความสามารถในการช่วยเหลือทีมและพัฒนาคน (Facilitating Team and Peer Performance) การสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้เกิดผลงาน 7) ความสามารถในการควบคุมดูแล (Supervision) การช่วยเหลือให้คำแนะนำผู้อื่น 8) ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management and Administration) การบริหารจัดการให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร

ในขณะที่ Borman & Motowidlo (1993) จำแนกผลการดำเนินงานออกเป็น 2 ด้าน คือ ผลการดำเนินงานที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) และผลการดำเนินงานในเชิงบริบท (Contextual Performance) การศึกษาของผลการดำเนินงานที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) มีความหมาย 2 ประเด็น คือ 1) การปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ผลผลิตและบริการ 2) การใช้เทคนิคหลัก “Technical core” มาทำให้การผลิตหรือบริการสมบูรณ์ เช่น การมีแผนงาน การมีการ

ประสานงาน การควบคุม ที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขณะที่เราทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่มีความคาดหวังในทางบวกจะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งจะเป็นตัวควบคุมกำกับให้เกิดผลผลิต หรือบริการที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร ในขณะที่ Fachrunnisa et al. (2014) ได้กล่าวถึงผลการดำเนินงานที่เป็นเนื้องานปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ และทำด้วยจิตวิญญาณของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Richet al.(2010) ในทางตรงข้ามการได้ผลลัพธ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพแสดงถึงความคาดหวังทางลบ ซึ่งจะเป็นผลกระทบก่อให้เกิดผลผลิตหรือบริการที่ไม่เกิดคุณค่าแก่องค์กร ดังนั้นขอบเขตของความรู้ เกี่ยวกับเรื่องผลการปฏิบัติงาน คือ เรื่องของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำที่ให้ผลทางบวกหรือทางลบแก่องค์กร โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Borman & Motowidlo (1993) Motowidlo et al. (1997) Yap et al. (2009) Johari & Yahya (2012) ในปัจจุบันผลการดำเนินงานที่เป็นเนื้องาน มีชื่อเรียกอีกชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) และผลการดำเนินงานในเชิงบริบท (Contextual Performance) คือ พฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ โดยผ่านด้านจิตใจ สังคมและบริบทการทำงานในองค์กร แต่ละบุคคลสามารถสร้างผ่านบริบทของงานได้หลายทางและหลายบทบาท Borman & Motowidlo (1993) ได้จำแนกผลการดำเนินงานในเชิงบริบท ได้ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การเป็นอาสาสมัครปฏิบัติงาน (Volunteering to carry out task activities that are not formally part of the job) โดยไม่เกี่ยวข้องกับงานในบทบาทหน้าที่ตนเอง 2) การมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ (Persisting with extra enthusiasm when necessary) เมื่อมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ 3) ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอความช่วยเหลือ (Helping and cooperating with others) 4) ปฏิบัติตามกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติขององค์กร (Following organizational rules and procedures) 5) การให้ความร่วมมือสนับสนุนและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Endorsing, supporting, and defending organizational objectives) ดังนั้นผลการดำเนินงานในเชิงบริบท สภาพจิตใจของแต่ละบุคคลจะสัมพันธ์กับคุณลักษณะของกลุ่มและคุณลักษณะขององค์กรในภาพรวมว่าจะจะไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ เพราะแต่ละคนจะสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จหรือไม่ นอกจากนี้แต่ละบุคคลที่มีพร้อม อาจมีความคาดหวังทางบวกและทางลบ จะส่งผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิต ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในปัจจุบัน ผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท มีชื่อเรียกอีกชื่อว่า ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) (Neves, 2012, Shoss et al., 2013) จะให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ และผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นในการทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Johari & Yahya, 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่าผลการดำเนินงานของบุคลากร พบว่า มีความหมายคล้ายคลึงกันอาจแตกต่างกันในบางประเด็นดังเช่นความหมายที่ผู้วิจัยนำมาแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ความหมายของผลการดำเนินงานของบุคลากร และแหล่งอ้างอิง

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของผลการดำเนินงานของบุคลากร
Chughtai & Buckley (2009)	ผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่บุคลากรแสดงออกมาด้านบทบาทในหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และการเรียนรู้เป้าหมายขององค์กร
Yap et al. (2009)	ผลจากผลการดำเนินงานขององค์กรและผลการดำเนินงานที่แสดงออกทางพฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ และนอกบทบาทหน้าที่
Rich et al. (2010)	คุณค่าทางพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติต่อองค์กรทั้งในบทบาทหน้าที่ และนอกบทบาทหน้าที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
Neves et al. (2012)	การบริหารจัดการด้านการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบุคลากร
Shoss et al. (2013)	เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในบทบาทหน้าที่ และนอกบทบาทหน้าที่ที่หัวหน้างานกระตุ้น จูงใจให้ปฏิบัติเพื่อส่งผลต่อผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ และนอกบทบาทหน้าที่
Tuttas (2013)	การแสดงพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร
Fachrunnisa et al. (2014)	ความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ และทำด้วยจิตวิญญาณของผู้ปฏิบัติงาน

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของผลการดำเนินงานบุคลากร ที่นักวิจัย และนักวิชาการได้กล่าวข้างต้น มีความคล้ายคลึงกัน แต่การนำไปใช้ขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กรและการนำไปศึกษา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมาย ผลการดำเนินงานบุคลากร หมายถึง ผลลัพธ์ทางพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และนอกบทบาทหน้าที่ (Motowidlo & Van Scotter, 1994, Bakker & Demerouti, 2009, Rich et al., 2010, Tuttas, 2013)

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับองค์ประกอบผลการดำเนินงานของบุคลากร ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2.4 แสดงตัวแปรองค์ประกอบผลการดำเนินงานของบุคลากรและแหล่งอ้างอิง

ตารางที่ 2.4 แสดงตัวแปรองค์ประกอบผลการดำเนินงานบุคลากร และแหล่งอ้างอิง

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ปี ค.ศ.)	ผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance)	ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance)	ผลการดำเนินงานด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Performance)	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial Performance)
Dyne & LePine (1998)		✓		
Bakker & Demerouti. (2009)	✓	✓		
Chughtai & Buckley. (2009)	✓			
Yap et al. (2009)	✓	✓		
Eisenberger et al. (2010)	✓	✓		
Rich et al. (2010)	✓			
Albrecht (2012)		✓		
Bakker et al. (2012)	✓			
Neves et al (2012)	✓	✓		
Karatepe (2013)		✓		
Tuttas (2013)	✓			
Shoss et al. (2013)	✓	✓		
Sujchaphong. (2013)	✓	✓	✓	✓
Fachrunnisa et al. (2014)	✓			
Cohen & Abedallah (2015).	✓			
McClamb (2015)	✓			
Bik (2016)		✓		

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานบุคลากรพยาบาลวิชาชีพที่มีตัวแปรด้านความผูกพันในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการดำเนินงานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานบุคลากร (Job Performance) (Campbell, 1990, Christian et al., 2011, Fluegge-Woolf, 2014, Kolade et al., 2014) ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) 2) ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance)

ในโรงพยาบาลยังพบไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาในมุมมองที่แตกต่างกันไปในแต่ละบริบทของผู้วิจัยและปัญหาขององค์กร เช่น ด้านนวัตกรรม (Innovative) (Agarwal et al., 2012) ความพึงพอใจผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) (Purnama., 2013, Bogaert et al., 2014) ความสำเร็จของธุรกิจ (Business Success) (Gorgievski et al., 2014) และการลาออกของบุคลากร (Employee Retention) (Agarwal et al., 2012, Bogaert et al., 2014) เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับองค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ (Motowidlo & Van Scotter, 1994, Bakker & Demerouti.,2009, Rich et al., 2010, Tuttas, 2013, Sujchaphong, 2013) หมายถึง ผลลัพธ์ทางพฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และนอกบทบาทหน้าที่ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองที่ได้ถูกกำหนดไว้ตามบทบาทหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่องค์กรกำหนดไว้ (Motowidlo & Van Scotter, 1994, Rich et al., 2010, Johari & Yahya, 2012, Sujchaphong, 2013, Tuttas, 2013)

2) ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ เสียสละเวลาส่วนตัว มีส่วนร่วมในการสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กรและงานนอกเหนือไปจากที่ถูกระบุไว้ตามบทบาทหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับองค์กร (McKenzie et al., 1991, Johari & Yahya, 2012, Karatepe, 2013, Sujchaphong, 2013)

ผลการดำเนินงานบุคลากรทั้งสองด้าน คือ ผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่องานในบทบาทหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในขณะที่ผลการดำเนินงานตามบริบทเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในองค์กร เพื่อป้องกันและยกระดับขององค์กรในสังคมและสภาพแวดล้อมขององค์กร (Dyne & LePine., 1998, Johari & Yahya, 2012, Karatepe, 2013, Tuttas, 2013, Sujchaphong, (2013)

การวัดและการประเมินผลการดำเนินงานบุคลากร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดและการประเมินผลการดำเนินงานบุคลากร พบว่า งานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินผลการดำเนินงานบุคลากร ใช้แนวคิดในการวัดและการประเมินที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบริบทที่ผู้วิจัยศึกษา เช่น Shoss et al. (2013) ศึกษาเกี่ยวกับการกล่าวโทษองค์กรของผู้บริหารระดับหัวหน้างาน กับบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและกลุ่มผู้บริหารงานระดับหัวหน้างาน โดยศึกษาในกลุ่มผู้บริหารงานจำนวน 3 กลุ่ม เพื่อมา

เปรียบเทียบผลความสำเร็จของงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับหัวหน้างาน โดยวัดผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ของ Williams & Anderson (1991) ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) ของ Podsakoff et al. (1990) ทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับการศึกษาของ Neves (2012) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการสื่อสารและผลการดำเนินงานบุคลากรที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยพัฒนาข้อคำถามการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับหัวหน้างาน โดยใช้มาตรวัดผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ ของ Williams & Anderson (1991) ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ของ Lynch et al. (1999) ในขณะที่ Eisenberger et al. (2010) ศึกษาเกี่ยวกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร โดยวัดผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับหัวหน้างาน โดยใช้มาตรวัดผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ ของ Williams & Anderson (1991) จำนวน 5 ข้อ และผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ของ Eisenberger et al. (2001) และ van Dyne, Graham, & Dienesch (1994) ขณะที่ Chughtai & Buckley (2009) วัดความผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่โดยใช้แนวคิดของ Podsakoff & MacKenzie (1989) มาปรับใช้ในการวัดผลการดำเนินงานบุคลากร รวมถึงการศึกษาของ Johari & Yahya (2012)

เช่นเดียวกับการศึกษาของ Tuttas (2013) ศึกษาปัจจัยการบูรณาการ และประสพการณ์ในการบูรณาการของพยาบาลวิชาชีพที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพที่ออกหน่วย โดยใช้มาตรวัดผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับหัวหน้างาน โดยวัดผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ ของ Williams & Anderson (1991) การวัดผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพที่ออกหน่วยจะเป็นการสอบถาม และให้หัวหน้างานเป็นผู้ให้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย Tuttas ได้กำหนดให้เป็น 5 ระดับ ได้แก่ ผลการดำเนินงานเกินมาตรฐาน ได้มาตรฐาน พอใช้ ต่ำกว่ามาตรฐาน และต้องได้รับการปรับปรุง ในขณะที่การศึกษาของ Karatepe (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนโยบายองค์กรและผลลัพธ์ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม โดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง Karatepe ได้วัดผลลัพธ์ด้าน ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ โดยใช้มาตรวัดของ Netemeyer & Maxham (2007) จำนวน 3 ข้อ รวมถึงการศึกษาของ Bakker & Demerouti (2009) ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในงานต่อผลการดำเนินงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยพัฒนาเครื่องมือจากแนวคิดของ Goodman & Svyantek (1999) โดยกำหนดให้เป็น 6 ระดับ มีการทดสอบความเที่ยง ความตรงของเครื่องมือ จากผลการตรวจสอบสมการโครงสร้าง พบว่า ความผูกพันในงานของทั้งสองเพศที่ต้องปฏิบัติงานประสานกัน พบว่า ในเพศหญิงมีความผูกพันในงานสูงกว่าเพศชาย ขณะที่เพศชายมีผลการ

ดำเนินงานบุคคลด้านบวกต่อผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่สูงกว่าในเพศหญิง

จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ และทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้ององค์ประกอบการวัดผลการดำเนินงานบุคลากรข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและปรับแบบสอบถามดัชนีวัดผลการดำเนินงานบุคลากรจากนิยามศัพท์ที่ได้ทบทวนวรรณกรรม มาตราวัดตามแนวคิด ทฤษฎีใน (Motowidlo & Van Scotter, 1994, Bakker & Demerouti, 2009, Rich et al., 2010, Tuttas, 2013 Sujchaphong, 2013) มาเป็นแบบสอบถามถึงผลการดำเนินงานของบุคลากรวิชาชีพพยาบาล ด้านผลการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ด้านผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance)

2.4 แนวคิด ทฤษฎีความผูกพันในงาน (Work Engagement) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริษัทที่ปรึกษาองค์กรทั้งหลายพบกับอุปสรรคจากการวัดความพึงพอใจของบุคลากร (Employee satisfaction) ที่ไม่สามารถบอกถึงผลกระทบที่ตามมา ได้ว่าเมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจแล้วจะเกิดผลดีกับองค์กรอย่างไร จากการศึกษาวิจัย พบว่า แม้บุคลากรจะมีความพึงพอใจต่อองค์กรสูง แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่บุคลากรจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพียง เพื่อให้อัตราการลาออกของบุคลากรลดลง กล่าวคือ ไม่ว่าบุคลากรจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อองค์กร อัตราการลาออกของบุคลากรและประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กรยังคงอยู่ในระดับเดิม ดังนั้นจึงมีการศึกษาหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อวัดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นที่เรียกว่า ความผูกพัน (Engagement) (Saks, 2006, Pariya & Krishnaveni, 2012, Bakker & Leiter, 2010, Bogaert et al., 2014) แนวคิดความผูกพันมีการศึกษามากกว่า 10 ปี มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาย้อนกลับไปยังอดีต โดยผู้ศึกษา คือ Kahn (1990) พบว่ามีการศึกษาความผูกพันครั้งแรก โดย Goffman (1961) (อ้างใน Pariya & Krishnaveni, 2012) ต่อมา Kahn ได้นำแนวคิดของ Goffman มาศึกษา และพัฒนาโดยเฉพาะการศึกษาเชิงวิชาการที่ Kahn (1990) ได้ศึกษางานวิจัยโดยการกระตุ้นให้คนมีการเผชิญหน้ากัน และในการเผชิญหน้ากันก็มีการแสดงบทบาทที่บุคคลนั้นแสดงออกมาหลากหลายพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เป็นการแสดงออกของบุคคลคนนั้นที่มีการแสดงออกชั่วขณะ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และเป็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกในบทบาทของตัวบุคคล เมื่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลแสดงออกถึงการแยกตัวระหว่างตัวเองและคนอื่นๆ สามารถระบุได้ถึงบทบาทที่บุคคลคนนั้นแสดงออก และเมื่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกสามารถทำให้เห็นความต้านทานต่อลักษณะเด่น ลักษณะเฉพาะของบุคคล บุคคลนั้นก็ยิ่งแสดงออกต่อพฤติกรรมลักษณะเด่นเฉพาะของตนเองออกมา (Schaufeli & Bakker, 2004, Bogaert et al., 2014) จากพื้นฐานแนวคิดนี้ Kahn ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้นำองค์ความรู้ความผูกพันจากทฤษฎีรากฐาน (Grounded Theory) มาศึกษาและมุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะในบทบาทการ

ปฏิบัติงาน ที่มีระดับความแตกต่างกันไปในการปฏิบัติงาน หรือระดับความแตกต่างกันในการแสดงออกทางจิตวิทยาต่อการดำเนินงานของบุคคลในบทบาทการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ Kahn ยังได้กล่าวถึงตนเองต่อบทบาทการปฏิบัติงาน ในขณะที่สัมพันธ์ภาพของคนเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดพลังและพฤติกรรมที่มีในการแสดงออก Kahn ได้กล่าวถึงสภาวะระดับทางจิตวิทยาที่มีความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างตัวเองและบทบาทการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องของบุคคลที่มีระดับความผูกพันในงานและ ไม่มีความผูกพันในงาน โดยได้ให้คำจำกัดความของคำว่าความผูกพันของบุคลากร คือ ความผูกพันของบุคลากรเป็นความพยายามของสมาชิกในองค์กรที่มีต่องานและองค์กร ซึ่งความผูกพันของบุคลากรจะแสดงออกมาทางด้านพฤติกรรม (Psychically) การนึกคิด (Cognitively) และทางความรู้สึกระหว่างที่ตนปฏิบัติงาน (Emotionally) และมีนักวิจัยหลายท่านนำแนวคิดนี้มาใช้เพื่อพัฒนาและนำไปสร้างกรอบแนวคิดใหม่อย่างแพร่หลาย ได้แก่ May et al. (1994), Saks (2006), Schaufeli et al. (2002), Rurkkhum & Bartlett (2012), Sohrabizadeh & Sayfour (2014) Bogaert et al. (2014) เป็นต้น จากการศึกษาเชิงคุณภาพกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันมีองค์ประกอบทางจิตวิทยา 3 ประการ ที่มีผลต่อความผูกพันหรือไม่มีผลต่อผูกพันของบุคลากร คือ 1) รู้สึกว่าตนมีคุณค่า (Psychological Meaningfulness) 2) รู้สึกว่าตนมีความปลอดภัย (Psychological Safety) 3) รู้สึกว่าตนมีความสามารถในการทำงาน (Psychological Availability) ซึ่งปัจจัยในการเพิ่มคุณค่า ความผูกพันในงานมีผลต่อความสำคัญของงาน เช่น จากการใช้รางวัล การให้การสนับสนุน การสอนงาน ความปลอดภัยในงาน และการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ มีผลต่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นบุคลากรจะมีความผูกพันในงานมากขึ้นเมื่อบุคลากรรู้สึกเชิงบวกทางจิตใจว่าตนเองมีคุณค่า มีความปลอดภัย และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ May et al. (1994) ได้ทดสอบงานวิจัยเชิงปริมาณตามแนวคิดของ Kahn (1990) เขาพบว่า ผลขององค์ประกอบทางจิตวิทยาที่มีต่อการปฏิบัติงาน 3 ประการ มีความสัมพันธ์กันและสอดคล้องกัน ส่งผลให้เกิดความผูกพันของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามความหมายของความผูกพันของ Kahn จะสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และการแสดงผลลัพธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Robinson et al., 2004, Ranjbar et al., 2014) รวมไปถึงงานวิจัยของ May et al. (2004) และ Schaufeli et al. (2002) แม้ว่า จะมีผู้สนใจและมีการวิจัยมาแล้วถึงสองทศวรรษ ความหมายของความผูกพัน (Engagement) ก็ยังคงมีการตีความหมายที่ไม่ชัดเจนและไม่สอดคล้องกัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดในการศึกษาและการวัดความผูกพันของแต่ละงานวิจัย จากผลการศึกษา พบว่าแนวคิดความผูกพันในงานมีหลายทัศนคติที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของความยึดมั่นผูกพันในงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รวมถึงผลลัพธ์การดูแลรักษาผู้ป่วย ไม่ใช่เพียงแค่นั้นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมานั้น รวมถึงแนวโน้มที่มีผู้ศึกษาความ

ผูกพันในงานสูงขึ้นเนื่องจากความผูกพันในงานเป็นลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การจูงใจตัวเองในการเรียนรู้ที่สูงขึ้นและการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานบุคลากรและองค์กรประสบความสำเร็จ (Christian et al., 2011, Rurkkhum & Bartlett, 2012, Aharon & Miri, 2013, Bamford et al., 2013 Baumgardner, 2014, Bogaert et al., 2014) ถึงแม้ว่า ในช่วงการศึกษาแรกๆ ความหมายของการมีส่วนร่วมในงานยังไม่ชัดเจนนั้น แต่ในช่วงของปัจจุบันนี้ความผูกพันในงานมีความชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากมีผู้ศึกษาเชิงประจักษ์ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังมีความคลุมเครือของแนวคิด เช่นเดียวกับแนวคิดอื่นๆ อีกมากมาย แต่ความผูกพันในงานแง่จิตวิทยาเป็นเรื่องง่ายที่จะยอมรับในทางปฏิบัติ แต่เป็นเรื่องยากที่จะกำหนดให้เกิดความชัดเจนขึ้นได้ เพราะขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ในแต่ละสถานการณ์และบริบทขององค์กรรวมถึงการนำไปใช้กำหนดความหมายของความผูกพันในงาน (Bakker & Bal, 2010, Bamford et al., 2013, Schaufeli, 2013, Bogaert et al., 2014) จากการศึกษาความผูกพันในงานของบุคลากร แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานของบุคลากร เป็นแนวคิดที่น่าสนใจศึกษา โดยเฉพาะความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลการดำเนินงานบุคลากร จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ผู้ให้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน ดังนี้

Schaufeli et al. (2002) ให้คำจำกัดความและความหมายของความผูกพันในงาน โดยใช้ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) เป็นเครื่องมือในการวัดและศึกษาความผูกพันในงานของบุคลากร ความหมายของความผูกพันในงาน เป็นความรู้สึกรู้สึกของความผูกพันในงานด้านบวกที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ความผูกพันในงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรับรู้ถึงอารมณ์ ความผูกพันในงานที่ส่งผลถึงการกระตุ้นให้เกิดการสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่วัตถุประสงค์เฉพาะบุคคลหรือพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความกระตือรือร้น (Vigor) หมายถึง บุคลากรที่แสดงออกถึงการมีจิตใจที่เข้มแข็งในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจและมีความพยายามในการปฏิบัติงาน ด้านความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) หมายถึง บุคลากรที่แสดงออกถึงความรู้สึกว่า งานนั้นมีความสำคัญ มีแรงบันดาลใจในงาน มีความภาคภูมิใจในงาน และรู้สึกว่างานมีความสำคัญ ด้านการรู้สึกรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) หมายถึง การที่บุคลากรแสดงออกถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความตั้งใจจดจ่อกับการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข โดยไม่คำนึงถึงเวลา และรู้สึกตื่นเต้นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะเป็นผู้ที่มีสภาวะทางอารมณ์ในเชิงบวก มีความสนุกสนาน กระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่ดีต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Bakker & Leiter (2010), Bamford et al. (2013), Taylor (2014), หทัยกร กิตติมานนท์ (2557)

จากการศึกษาของ Abdelhadi & Drach-Zahavy (2012) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะโดดเด่นของความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) การรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) จะให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม Patient-centered care (PCC) สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันในงานน้อย ดังนั้นความผูกพันในงานสามารถทำนายผลการดูแลผู้ป่วยได้ นอกจากนี้ยังมีการศึกษา Macey & Schneider (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันในงาน ในบริบทที่เกี่ยวข้องกับความหมายด้านวิชาการ และความหมายด้านการบริหารจัดการ พบว่า ที่มีความเกี่ยวข้องกันหลายมิติ สรุปเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านสภาพจิตใจ และด้านพฤติกรรม ดังนี้

1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้และการยอมรับเชิงบวกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และจะทำงานแบบเชิงรุก และทำงานโดยอัตโนมัติ (บุคคลเหล่านี้มักจะทำงานได้ทุกอย่างตามที่ต้องการ โดยไม่สนใจรางวัลจากภายนอก) เป็นกลุ่มที่มีลักษณะเชิงบวก มีสติและอารมณ์ที่มั่นคง

2) ด้านสภาพจิตใจ หมายถึง การรับรู้อารมณ์ที่เกิดจากพลังเชิงบวกที่มีต่อความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมกับงานด้วยตัวเอง มีความยึดมั่นผูกพันในงาน และมีพลังทางด้านความคิด

3) ด้านพฤติกรรม หมายถึง นอกเหนือจากการแสดงหน้าที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีส่วนช่วยในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบในงานของตน สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกและมีผลการดำเนินงานที่ดี

ขณะที่ Schaufele (2013) ให้ความหมายของความผูกพัน หมายถึง การมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น มีความรัก มีความกระตือรือร้น มีความรู้สึกงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีความพยายาม มีความมุ่งมั่น มีความกระตือรือร้นทุ่มเท และมีพลังในการทำงานเดียวกันพจนานุกรม Merriam-Webster อธิบายสถานะของความผูกพัน หมายถึง อารมณ์ของการมีส่วนร่วมหรือความมุ่งมั่น เปรียบเสมือนเกียรติของรถยนต์ ความหมายของคำว่า Engagement จากพจนานุกรม Oxford dictionary ได้ให้ความหมายใน 4 ลักษณะ คือ 1) ข้อตกลงที่จะแต่งงานกัน 2) การจัดหา หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ที่ต้องเป็นทางการหรือมีความผูกพันกับเวลา 3) การกระทำที่มีความยึดมั่น 4) การต่อสู้ หรือการสู้รบระหว่างที่มีสงคราม สอดคล้องกับการศึกษาของ Gray (2012) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพว่า หมายถึง ลักษณะของอารมณ์เฉพาะตัวบุคคลที่มีต่อองค์กรในการรับรู้คุณค่าขององค์กร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันในงานและทุ่มเททำในสิ่งที่ดีที่สุดให้กับองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความหมาย หรือคำจำกัดความของความผูกพันในงาน (Work Engagement) เห็นได้ว่า มีความชัดเจนมีการให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน แต่ยังคงพบความแตกต่างกันในการให้ความหมายจากการนำไปใช้ เนื่องจากความผูกพันของบุคลากรเป็นเรื่องของทัศนคติ อารมณ์ พฤติกรรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ขององค์กร ผู้รับบริการ และตัวบุคลากร

เอง แต่จะมีแนวทาง แนวความคิด ของผู้วิจัยที่ใกล้เคียงกัน โดยนักวิจัยและนักวิชาการ ได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า ความผูกพันในงานดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ความหมายของความผูกพันในงานและแหล่งอ้างอิง

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของความผูกพันในงาน
Kahn (1990)	ความผูกพันในงานเป็นการประสานงานของอารมณ์ ความคิด และความรู้สึกถึงความคาดหวังในงานและปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ
Schaufeli et al. (2002)	เป็นความรู้สึกของความผูกพันในงานด้านบวกที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ความผูกพันในงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรับรู้ถึงอารมณ์ ความผูกพันในงานที่ส่งผลถึงการกระตุ้นให้เกิดการสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่วัตถุประสงค์ด้วย ความกระตือรือร้น และมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยอุทิศตนเพื่องานและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
Schaufeli & Bakker (2004)	ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกทางจิตใจต่องานในด้านบวก ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของความกระตือรือร้น การมีส่วนร่วมในกิจกรรม อุทิศตนเพื่องาน และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
Saks (2006)	ความผูกพันของบุคลากรเป็นลักษณะของความคิด อารมณ์ และองค์ประกอบของพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละบุคคล
Macey & Schneider (2008)	ความผูกพันในงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกถึงอารมณ์ทางบวกที่มีต่องานของตนเอง รู้สึกว่างานของตนเองมีความหมายต่อตัวเอง รวมถึงการรู้สึกว่าสามารถบริหารจัดการงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบได้ และมีความหวังเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอนาคต
Tourangeau (2007)	เป็นความรู้สึกที่เปี่ยมล้นภายในใจเชิงบวกที่มีต่องาน โดยมีลักษณะความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)
Bakker & Leiter (2010)	เป็นสภาวะทางอารมณ์และแรงจูงใจทางบวกที่ได้รับการเติมเต็มทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน ชีวิต ความเป็นอยู่ ซึ่งตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของความผูกพันในงาน
Rich et al. (2010)	เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ที่มีพลังในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน และช่วยเสริมพลังให้กับทีมเพื่อให้งานบรรลุตามบทบาทหน้าที่ในองค์กร
Abdelhadi & Drach-Zahavy (2012)	พยาบาลที่มีลักษณะโดดเด่นของความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) การรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) จะให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ที่สูงขึ้น
Bargagliotti (2012)	การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยการแสดงลักษณะความกระตือรือร้น ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน การรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ในการวางแผนงานด้วยความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การได้รับความไว้วางใจ ผลลัพธ์ผู้ป่วยปลอดภัย ต้นทุนของผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ
Peter et al. (2012)	ความผูกพันในงานเป็นแรงจูงใจที่มีสถานะทางอารมณ์เชิงบวก ที่แสดงถึง ลักษณะ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน การรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต
Bamford et al.(2013)	ความรู้สึกผูกพันด้านบวกที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในตัวบุคคลนั้น ซึ่งมีลักษณะความกระตือรือร้น ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน การรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต
Barnes & Collier (2013)	เป็นความผูกพันในงานที่ประกอบด้วย 1) ความรู้สึกเชิงบวกของจิตใจในการปฏิบัติงาน 2) ความผูกพันในงานของผู้ปฏิบัติงานจะยังคงอยู่ตลอดไปไม่ได้หมดไปอย่างง่ายดาย 3) ความรู้สึกผูกพันในงานของแต่ละผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนแตกต่างกันไป
Bishop (2013)	การมีส่วนร่วมในงานทั้งทางด้านร่างกาย ความคิด อารมณ์ โดยแสดงออกมาด้วยลักษณะความกระตือรือร้น(Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication)
Fiabane et al. (2013)	ความรู้สึกเชิงบวกในการปฏิบัติงานในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในองค์กร โดยแสดงพลังในการทำงาน (Energy) การมีส่วนร่วมในงาน (Involvement) ประสิทธิภาพการเป็นวิชาชีพ (Professional efficacy)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของความผูกพันในงาน
Schaufeli (2013)	ลักษณะทางทัศนคติด้านความรู้สึกในทางบวกที่มีความสัมพันธ์กับงาน ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของความกระตือรือร้น (Vigor) และเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมในงานโดยอุทิศตนเพื่องาน (Dedication) และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน(Absorption)
Fluegge-Woolf (2014)	มีการปฏิบัติงานด้วยความสนุกสนานมีความสุขในช่วงเวลาปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตการดำเนินงานและความผูกพันในงาน
Taylor (2014)	เป็นความพึงพอใจภายในจิตใจของบุคลากร มีความผูกพันในงานเมื่ออยู่ที่ทำงาน บุคลากรรู้สึกเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน และมีความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของความผูกพันในงาน ที่นักวิจัย และนักวิชาการ ได้กล่าวข้างต้น มีความหลากหลายในแต่ละมิติของความผูกพันในงานที่ได้ศึกษาและจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความสอดคล้องกัน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึง สรุปความหมายของความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก ภายในจิตใจ ของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่องานที่ได้รับผิดชอบด้วยความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) และรู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความผูกพันในงาน พบว่า มีการศึกษาในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น Saks (2006) ศึกษาถึงปัจจัยและผลลัพธ์ของความผูกพันของบุคลากร โดยศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันยึดมั่นในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งสู่องค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และความตั้งใจลาออกจางาน จากผลการวิจัยของ Saks สามารถสรุปให้เห็นได้ว่า 1) ลักษณะงานที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ประกอบกับการที่องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรในการปฏิบัติงานและความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันในงาน และให้ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งสู่องค์กร และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร 2) การที่องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรในการปฏิบัติงานและความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร ประกอบกับองค์กรแสดงให้เห็นถึงความ

ยุติธรรมเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติหรือจงใจเอาเปรียบบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงานต่อองค์กร ซึ่งให้ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และมุ่งสู่องค์กร และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร

Bamford et al.(2013) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของผู้นำและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จากผลการศึกษา พบว่า การยอมรับการบริหารงานของผู้นำแท้จริง มีความคาบเกี่ยวกันกับความเหมาะสมของงานและชีวิตการปฏิบัติงานจากการศึกษาหน่วยงาน 6 แผนก และ ความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ Bamford et al. ได้ค้น พบว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพได้ทำงานเป็นผู้นำแท้จริงแล้ว จะทำให้เขามีการรายงานทุกอย่างที่เกิดขึ้น และมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติงานเป็นทีมมากขึ้น มีความผูกพันในงานมากขึ้นด้วย

Andrew & Saudah (2013) ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาเกี่ยวกับบุคลากร และองค์กร ด้านความผูกพันบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยวัดผลลัพธ์จากการดำเนินงานบุคลากร โดยองค์ประกอบของการขับเคลื่อนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานของบุคลากรมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านส่วนบุคคล (การสื่อสารของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน) องค์ประกอบด้านองค์กร (ภาพลักษณ์องค์กร รางวัล และผู้นำ) ผลลัพธ์ด้านการทำงานของบุคลากร คือ ความผูกพันในงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน จากการศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมเน้น องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร ความตั้งใจ/ มีความใส่ใจเป็นอย่างดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หลังจากศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้มีการขับเคลื่อนการสนับสนุนจากองค์กร 4 ปัจจัยที่กล่าวข้างต้นจะลงสู่การปฏิบัติ

Anitha (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การศึกษาครั้งนี้ของ Anitha เน้นความสำคัญของความผูกพันของบุคลากรและยังระบุด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันของบุคลากร นอกจากนี้เขายังศึกษาถึงความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่แข็งแกร่งระหว่างความผูกพันของบุคลากรและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยทำนายปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากร จากการศึกษาของเขา พบว่า สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันของบุคลากร จากงานวิจัยฉบับนี้ได้แนะนำว่า องค์ประกอบที่ต้องพัฒนาให้กับบุคลากรที่ทำงาน คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผลกระทบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผลการพัฒนาประสิทธิภาพของทีม ภายใต้ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่สำคัญต่อองค์กร ส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ พบว่า ความผูกพันของบุคลากรแสดงถึงปัจจัยที่มีต่อภาวะสุขภาพการทำงานของบุคลากรด้วย สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่องค์กรสามารถสร้างให้ดีขึ้นได้

บุคลากรจะมีความสุขมากกับการทำงานเป็นทีมในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีภาวะสุขภาพที่ดี สถานที่ทำงานที่ดี โมเดลที่ Anitha ได้ศึกษาสามารถที่จะนำไปใช้ในองค์กรเพื่อการสร้างความสุขของบุคลากร

ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสุขในงาน มีองค์ประกอบของตัวแปรในหลายมิติ ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 แสดงตัวแปรองค์ประกอบความสุขในงาน และแหล่งอ้างอิง

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ ปี ค.ศ.)	ความกระตือรือร้น (Vigor)	ความทุ่มเท (Dedication)	การรู้ตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)	พลังในการทำงาน (Energy)	การมีส่วนร่วมในงาน (Involvement)	ประสิทธิภาพการเป็นวิชาชีพ (Professional Efficacy)	ความคิด (Cognitive)	อารมณ์ (Emotional)	พฤติกรรม (Behavioral)
Schaufeli et al. (2002, 2004)	✓	✓	✓						
Saks (2006)							✓	✓	✓
Jenaro et al.(2010)	✓	✓							
Cristina et al. (2011)	✓	✓							
Rich et al. (2010)		✓	✓						
Welch (2011)	✓								
Christian et al. (2011)							✓	✓	✓
Salanova et al. (2011)	✓	✓							
Peter et al. (2012)	✓	✓	✓						
Remo. (2012)	✓								
Bamford et al.(2013)	✓	✓	✓						
Bakker et al. (2012)	✓	✓	✓						
Mary (2013)	✓	✓	✓						

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ ปี ค.ศ.)	ความกระตือรือร้น (Vigor)	ความทุ่มเท (Dedication)	การรู้ตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)	พลังในการทำงาน (Energy)	การมีส่วนร่วมในงาน (Involvement)	ประสิทธิภาพการเป็นวิชาชีพ (Professional Efficacy)	ความคิด (Cognitive)	อารมณ์ (Emotional)	พฤติกรรม (Behavioral)
Sylvie et al. (2012)	✓	✓	✓						
Aharon & Miri (2013)	✓	✓	✓						
Barnes & Collier (2013)	✓	✓	✓						
Calderón et al. (2013)	✓	✓	✓						
Fiabane et al. (2013)				✓	✓	✓			
Karatepe (2013)	✓	✓	✓						
Park et al. (2013)	✓	✓	✓						
Fluegge-Woolf (2014)	✓	✓	✓						
Elaine (2014)	✓	✓	✓						
Bogaert et al. (2014)	✓	✓	✓						
Lauring & Selmer (2015)	✓	✓	✓						
McClamb (2015)		✓							
Bik (2016)	✓	✓	✓						

จากการทบทวนวรรณกรรมความผูกพันในงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความผูกพันในงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ และองค์ประกอบ ดังนี้ (Schaufeli & Bakker's, 2004, Schaufeli et al., 2006, Rurkkhum, 2010, Rurkkhum & Bartlett, 2012, Sylvie et al., 2012, Aakanlsha et al., 2013, Aharon & Miri, 2013, Schaufeli, 2013, Fiabane et al., 2013, Elaine, 2014)

ความหมายของความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก ภายในจิตใจ ที่มีต่องานที่ได้ รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) รู้สึกว่า งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ด้านความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน (Vigor) หมายถึง พยายามวิชาชีพมีระดับ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีความปรารถนาที่จะ พยายามร่างกายในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคแม้ว่างานจะมีความยุ่งยาก ซับซ้อน

2) ด้านความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) หมายถึง พยายามวิชาชีพมี ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน โดยรับรู้ว่างานนั้นมีความสำคัญ มีแรงบันดาลใจในการ ปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจและมีความศรัทธาในงาน

3) ด้านการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) หมายถึง พยายามวิชาชีพ มีความมุ่งมั่นกับงาน ขณะปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความสุขกับงาน และ ไม่ต้องการละทิ้งการปฏิบัติงานเมื่องานไม่สำเร็จ

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และ ผลการดำเนินงานบุคลากร

งานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมากได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่าง ความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการดำเนินงานบุคลากร เช่น การศึกษา ของ Bogaert et al. (2014) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความผูกพันในงานต่อผลลัพธ์การปฏิบัติงาน และคุณภาพการประเมินการดูแลรักษา มีตัวแปรต้น ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และลักษณะการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดย Bogaert et al. ได้ศึกษากับบุคลากรซึ่งเป็นพยาบาล วิชาชีพจำนวน 1,201 คน จำนวน 8 โรงพยาบาลในประเทศเบลเยียม วิเคราะห์ผลทางสถิติด้วย สมการ โครงสร้าง (SME) พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและลักษณะงานส่งผลต่อความ ผูกพันในงาน และความผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและคุณภาพการประเมินการ ดูแลรักษาผู้ป่วยสอดคล้องกับการศึกษาของ Bogaert et al. (2012) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Calderón et al. (2013) ในขณะที่การศึกษาของ Gorgievski et al. (2014) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของ ความผูกพันในงานที่ส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ (Innovative behavior) การเติบโตของธุรกิจ (Business growth) และผลดำเนินงานทางธุรกิจ (Business performance) ศึกษาเชิงปริมาณวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SME) พบว่า ข้อมูลจากผลการดำเนินงานเกิดจากความสัมพันธ์ของความผูกพันในงานที่ส่งผลทางบวกต่อผลการ ดำเนินงานและ พบว่า ความบ้าคั่งในการปฏิบัติงานส่งผลทางลบต่อผลการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าของธุรกิจและความสำเร็จของธุรกิจ แต่ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมความ คิดสร้างสรรค์ การศึกษาของ Christian et al. (2011) ศึกษาเรื่องความผูกพันในงานที่มีความสัมพันธ์ ต่อผลการดำเนินงานและผลการดำเนินงานตามบริบท ศึกษาเชิงปริมาณวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วย

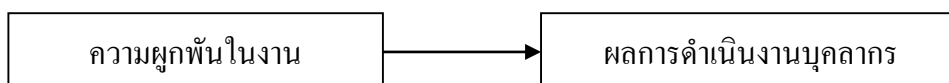
สมการ โครงสร้าง (SME) ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการดำเนินงานในด้านผลการดำเนินงาน (Task Performance) และผลการดำเนินงานตามบริบท (Contextual Performance) สอดคล้องกับการศึกษาของ Fluegge-Woolf (2014) ศึกษาเรื่องการตั้งใจเล่น การตั้งใจปฏิบัติงาน และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน โดยศึกษาในบุคลากร จำนวน 245 คน ที่มีความหลากหลายในลักษณะการปฏิบัติงานในหลายองค์กรด้วยแบบสอบถามเชิงปริมาณ วิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SME) ผลการศึกษา พบว่าการปฏิบัติงานแบบสนุกสนานจะส่งผลทางตรงเชิงบวก และส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพการคิดเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน พฤติกรรมองค์กรและผลการดำเนินงานแบบสร้างสรรค์ จากสมมติฐานของ Fluegge-Woolf ด้านความผูกพันในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางยังพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงานแบบคิดสร้างสรรค์ จากการทบทวนวรรณกรรมของ Bakker & Demerouti (2008) พบว่า ความผูกพันในงานความรู้สึกเชิงบวก ภายในจิตใจ ของพยาบาลที่มีต่องานที่ได้รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต รู้สึกว่าตนมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำนายได้ว่า บุคลากรจะมีความคิดสร้างสรรค์ มีผลผลิต และมีความรู้สึกอยากจะปฏิบัติงานเกินหน้าที่ของตนเองมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Bakker & Bal (2010) ได้ศึกษาความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานระหว่างวันปฏิบัติงาน (จันทร์-ศุกร์) โดยศึกษาในบุคลากรวิชาชีพครู จำนวน 115 คน พบว่า ความผูกพันเป็นตัวแปรทำนายผลการดำเนินงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้ 1) บุคลากรที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีแรงกระตุ้นสูงในการเร้าอารมณ์ ความรู้สึกให้สนใจปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการสร้างองค์ความรู้สูงขึ้น 2) บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันในงานเชิงบวกจะรู้วิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร สอดคล้องกับ Sohrabizadeh & Sayfour (2014) ศึกษาปัจจัยเหตุและผลของความผูกพันในพยาบาลวิชาชีพ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 279 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SME) พบว่า ความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพส่งผลทางตรงต่อคุณภาพการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพและคุณภาพการดูแลผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Christian et al. (2011) ได้ศึกษาความผูกพันในงานของบุคลากร 77 คน จาก 91 บริษัท โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SME) พบว่า ความผูกพันในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลการปฏิบัติงาน และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษาของ Karatepe (2013) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนโยบายองค์กรและผลลัพธ์ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม โดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรประจำระดับหัวหน้างานที่ให้บริการด้านหน้าของธุรกิจโรงแรม จำนวน 231 คน โดยใช้

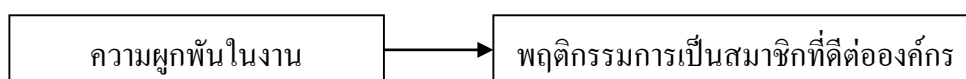
แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (CFA) และสมการโครงสร้าง (SME) พบว่า การยอมรับนโยบายการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน และความผูกพันในงานส่งผลต่อความผูกพันที่ยึดมั่นต่อองค์กร ด้านผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ และอัตราการคงอยู่ ขณะที่ Chughtai & Buckley (2009) ได้ศึกษาความเชื่อมโยงความไว้วางใจในหลักการสอนต่อความผูกพันในงาน และความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรต่อผลลัพธ์การดำเนินงานด้านผลการดำเนินงานตามบทบาทในหน้าที่ ผลการดำเนินงานตามพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลการดำเนินงานตามการเรียนรู้เป้าหมายขององค์กรของอาจารย์ โดยศึกษาในกลุ่มโรงเรียน จำนวน 130 โรงเรียน ใช้แบบสอบถามกับอาจารย์ จำนวน 130 คน จำนวน 238 ข้อคำถาม และวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (CFA) และสมการโครงสร้าง (SME) พบว่า ความเชื่อมโยงความไว้วางใจในหลักการสอนส่งผลให้อาจารย์เกิดความผูกพันในงาน และรู้สึกถึงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร เป็นเหตุให้ตัวแปรทั้งสองส่งผลทางตรงต่อผลลัพธ์การปฏิบัติงานด้านผลการดำเนินงานตามบทบาทในหน้าที่ ผลการดำเนินงานตามพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลการดำเนินงานตามการเรียนรู้เป้าหมายขององค์กร

Rich et al. (2010) ได้ศึกษาความผูกพันในงานต่อองค์ประกอบและผลกระทบต่อ การดำเนินงานบุคลากร โดยศึกษาในกลุ่มนักดับเพลิงระดับปฏิบัติการและหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 245 คน ใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (CFA) และสมการโครงสร้าง (SME) พบว่า จากสมมติฐานความผูกพันในงานกับองค์ประกอบด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการประเมินผลการดำเนินงานตนเองส่งผลต่อผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในขณะที่องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจ จากภายในไม่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์การดำเนินงานด้านบทบาทหน้าที่และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ขณะที่ Baumgardner (2014) ศึกษาเกี่ยวกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานวิกฤตและองค์ประกอบสถานที่ปฏิบัติต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญประกอบด้วย การได้รับการสนับสนุนด้านงาน และด้านบุคลากร โดยมีปัจจัยขึ้นกลาง คือ ความต้องการในการปฏิบัติงาน และความผูกพันในงานส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการดำเนินงานนอกบทบาทหน้าที่ ผลการดำเนินงานด้านความคิดสร้างสรรค์ และผลการดำเนินงานด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญ จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานต่อผลการดำเนินงานบุคลากร และความผูกพันในงานต่อ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H1: ปัจจัยด้านความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานบุคลากร



H2: ปัจจัยด้านความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร



การวัดและการประเมินความผูกพันในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดและการประเมินความผูกพันในงาน พบว่างานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินความผูกพันในงานส่วนใหญ่ ใช้แนวคิดของ Schaufeli et al. (2004) โดยมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ใช้มาตรวัดดังกล่าว Vincent-Hoper. (2014) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในงาน และความสำเร็จในอาชีพ ด้วยแบบสอบถามถึงพฤติกรรมของผู้นำที่สามารถนำไปสู่ได้บังคับบัญชาเกิดความผูกพันในงาน ใช้แบบประเมิน Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Schaufeli & Bakker (2003), (2004), (2006) มีงานวิจัยที่นำแบบการประเมินมาปรับใช้เป็นมาตรวัดในงานวิจัยหลายคน รวมถึง Macey & Schneider (2008), Cristina et al.(2010), Salanova et al. (2011), Peter et al. (2012), Sylvie et al. (2012), Aharon & Miri (2013), Bamford et al.(2013), Mary (2013), Mohammed et al. (2013), Barnes & Collier (2013), Barnes & Collier (2013), Karatepe (2013), Bogaert et al. (2014), Elaine (2014), Fluegge-Woolf. (2014), Gorgievski et al. (2014) Shimazu et al. (2014) และ Taylor (2014) ศึกษาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน โดยได้ปรับแบบสอบถามมาตรวัดของ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Schaufeli & Bakker. (2004)

มาตรวัดความผูกพันในงานของ Schaufeli et al. (2004) ได้สร้างและพัฒนาแบบการประเมินความผูกพันในงาน โดยใช้ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) เป็นเครื่องมือในการวัดและศึกษาความผูกพันในงานของบุคลากร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ มีความกระตือรือร้น (Vigor) ความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน (Dedication) รู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ คือ ด้านความกระตือรือร้น 9 ข้อ ด้านความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน 8 ข้อ ด้านการรู้สึกว่ทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต 7 ข้อ ต่อได้มีทำการศึกษา Schaufeli et al. (2004) และทำการปรับข้อคำถามเหลือเพียง 17 ข้อ คือ ด้านความกระตือรือร้น 6 ข้อ

ด้านความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน 5 ข้อ ด้านการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต 6 ข้อ จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมจากข้อมูลเชิงประจักษ์ข้างต้นเกี่ยวกับมาตรวัดความผูกพันในงานสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดความผูกพันในงาน โดยการสร้างแบบสอบถามตามนิยามศัพท์และอ้างอิงแนวคิดของ Schaufeil & Bakker, 2004 , Schaufeli et al.,2006 เนื่องจากเป็นมาตรวัดที่นิยมใช้ เพื่อให้สามารถเข้ากับบริบทของประเทศไทยในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความกระตือรือร้น 4 ข้อ ด้านความเต็มใจอุทิศตนในการปฏิบัติงาน 4 ข้อ ด้านการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต 4 ข้อ

2.5 แนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในสถานการณ์เศรษฐกิจที่ผันผวนอย่างมากในปัจจุบันนี้ ผู้นำถือว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและสำคัญที่สุดขององค์กรเพื่อเอาชนะข้อจำกัดทางเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาที่มีอยู่ในองค์กรในปัจจุบันเกี่ยวเนื่องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการบริการดูแลรักษาผู้ป่วย (Song et al., 2012, Hayati et al., 2014) มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่องเริ่มตั้งแต่ปี 1940 ในช่วงแรกการศึกษามุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงานหรือมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของผู้นำ ต่อมาเมื่อมีการศึกษาเพิ่มเติมระหว่างปี 1950-1970 ผลการศึกษาส่วนใหญ่ระบุถึงพฤติกรรมภาวะผู้นำที่นำไปให้องค์กรมีผลกำไร นำให้ทีมงานสร้างผลงานด้านนวัตกรรม ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Colbert, 2012, Paulsen et al., 2013, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014) โดยเฉพาะการศึกษาภาวะผู้นำแนวทางใหม่ คือ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) แต่ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่ง Burn & Bass (1979) (อ้างอิงใน Ghadi et al., 2013) ในงานวิจัยเชิงพรรณนาของทั้งสอง ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำ 2 แบบ คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีความตระหนักถึงความต้องการของบุคลากร ค้นหาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความสำนึกของความต้องการ พยายามให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน จูงใจให้ผู้ตามได้เปลี่ยนความคิดจากการยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นการยึดผลประโยชน์ส่วนรวมของเพื่อนร่วมงาน และองค์กร และกระตุ้นให้บุคลากรได้รับการตอบสนองที่สูงขึ้นตามความต้องการ พยายามหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเพิ่มมากขึ้น และใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ (Bass, 1990, Henkel, 2012, Taylor, 2014) 2) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีรูปแบบภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนทรัพยากร

บางอย่างที่มีค่าแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เช่น การใช้รางวัลตอบแทนเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยน ดังนั้นเป้าหมายของผู้นำและผู้ได้บังคับบัญชาไม่ได้เป็นเป้าหมายเดียวกันและไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Colbert, 2012) ความสำคัญของผู้นำภายในองค์กรมีความสำคัญกว่าเอกสารที่ดีที่สุดในองค์กร โดยเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพจะเป็นตัวชี้วัดบ่งบอกถึงความสามารถสร้างการแปรเปลี่ยนภายในองค์กรให้บุคลากรมีความผูกพันในงาน คงอยู่ในองค์กร รวมถึงการจัดการให้องค์กรมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล Abbott (2012) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเกี่ยวข้องกับแนวความคิดทางด้านจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความ เป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานอย่างมีคุณค่า (Arnold et al., 2007, Song et al., 2012) Bass & Avolio (1990) ได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีองค์ประกอบที่เคยได้ศึกษาเพิ่มเติมจากเดิมที่ศึกษาไว้ในปี 1985 ประกอบด้วย ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) (Henkel, 2012, Ghadi et al., 2013, Davood et al., 2014, Taylor, 2014)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผู้ได้บังคับบัญชาจะมีลักษณะการเข้าไปมีบทบาทในการประสานงานกับบุคลากรมากที่สุด ซึ่งพวกเขาจะมีความสำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลง เพราะความสามารถในอิทธิพลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการสร้างแรงจูงใจ และความผูกพันในงานของบุคลากรให้ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ รวมถึงการสนับสนุนให้ทีมงานมีผลงานที่สร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน (Bass et al., 2003, Paulsen et al., 2013, Hayati et al., 2014) นอกจากนี้การศึกษางานวิจัยของ Colbert (2012) พบว่า ลักษณะภาวะผู้นำในแต่ละสถานการณ์จะแตกต่างกันไป ไม่สามารถใช้ลักษณะภาวะผู้นำแบบใดแบบหนึ่งได้ และไม่สามารถทำนายว่าภาวะผู้นำลักษณะใดลักษณะหนึ่งสามารถสร้างความผูกพันในงานของบุคลากรได้ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมภาวะผู้นำก็เป็นสิ่งจำเป็นและมีผลกระทบที่สำคัญและจำเป็นในการสร้างความผูกพันของบุคลากร (Song et al., 2012) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการต่างๆ และเป็นแนวทางหนึ่งที่ต้องการสามารถกระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรมีลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสร้างความสัมพันธ์ โดยจะทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีความผูกพันในงาน การพฤติกรรมที่เหมาะสมและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (Agarwal et al., 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีความหมายคล้ายคลึงกัน ดังเช่น ความหมายที่ผู้วิจัยนำมาแสดงในตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแหล่งอ้างอิง

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
Bass (2003)	เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีองค์ประกอบ ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธืเป็นรายบุคคล
Salanova et al. (2011)	เป็นผู้นำที่มีความสามารถโน้มน้าว ชักชวน ให้พยาบาลวิชาชีพเพิ่มสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นผ่านแรงบันดาลใจที่เกิดจากแรงจูงใจ
Figueroa (2011)	การประสานงานกับผู้อื่นหรือการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณค่าบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์ โดยทั้งผู้นำและบุคลากรจะยกระดับแรงจูงใจ และจิตสำนึกให้สูงขึ้น
Colbert (2012)	เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร และความเป็นตัวตนของบุคลากรในองค์กร
Henkel (2012)	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการดึงดูดความสนใจของค่านิยมทางศีลธรรมของบุคลากร ในความพยายามที่จะยกระดับจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด และพยายามช่วยกันปฏิรูปองค์กร
McMurray (2012)	ลักษณะผู้นำที่สร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ คุณค่าในตัวเอง โดยมีเป้าหมายความพึงพอใจต่อตนเองและกลุ่ม
Moody (2012)	การพึ่งพาอำนาจโดยไม่ใช้วิธีการควบคุมแต่ใช้แนวทางการสร้างแรงบันดาลใจ การเพิ่มขีดความสามารถและสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร
Song et al. (2012)	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ รูปแบบของความเป็นผู้นำที่ใช้ในการบริหารจัดการเชิงบวกและมีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับในการปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
Simmelink (2012)	เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้เกิดความผูกพัน และสามารถเชื่อมโยงให้เกิดแรงจูงใจ และศีลธรรมของผู้นำและบุคลากร
Cavazotte & Bernardo (2013)	ผู้นำใช้กลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงความคิดของบุคลากรมีการเปลี่ยนความเชื่อเกี่ยวกับ ทศนคติ และแรงจูงใจ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
Ghadi et al. (2013)	เป็นกระบวนการที่ผู้นำและบุคลากรช่วยกันสร้างคุณธรรมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น
Taylor (2014)	ลักษณะการเป็นผู้นำที่มีความเชื่อเกี่ยวกับ คุณค่า การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การป้องกันความเสี่ยง และการสร้างระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของบุคลากร
Thomas (2014)	เป็นรูปแบบหนึ่งของผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความเชื่อ ค่านิยม ที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมการป้องกันความเสี่ยง กระตุ้นและสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่นักวิจัย และนักวิชาการได้กล่าวข้างต้นมีความหลากหลายในแต่ละมิติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ได้ศึกษา และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความสอดคล้องกัน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกของผู้นำที่สามารถกระตุ้น จูงใจ ให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่สูงกว่าความคาดหวัง มีความผูกพันทุ่มเทการปฏิบัติงาน โดยการเปลี่ยนแปลงตามเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม เพื่อสร้างความมั่นใจให้บุคลากรและยินยอมปฏิบัติตาม ประกอบด้วย 4 ลักษณะ (Avolio et al., 1999, Moody, 2012, Henkel, 2012, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014) 1) ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) 4) ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) จากการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ พบว่า แนวคิด ทฤษฎี ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความคล้ายคลึงกันขึ้นอยู่กับแต่ละบริบทขององค์กรนั้นๆ และผู้วิจัยจะนำไปใช้ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญนำมาศึกษาในหลายมิติ เช่น Colbert (2012), Henkel (2012), Moody (2012), Song et al. (2012), Taylor (2014), Thomas (2014) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่นิยมนำแนวคิด Avolio et al. (1999) มาเป็นต้นแบบในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2.8 แสดงตัวแปรองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแหล่งอ้างอิง

ตารางที่ 2.8 แสดงตัวแปรองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแหล่งอ้างอิง

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ ปี ค.ศ.)	ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence Attributed)	ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence)	ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)	ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation)	ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธภาพส่วนบุคคล (Individualized Consideration)	ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ด้านพฤติกรรม (Idealized Influence Behavioral)	ด้านวิสัยทัศน์ (Vision)	ด้านอุดมคติ (Idealism)	ด้านการเป็นแบบอย่าง (role model)	ด้านการยอมรับเป้าหมาย (acceptance of goals)
Bass (2003)		✓	✓	✓	✓					
Salanova et al. (2011)	✓		✓	✓	✓	✓				
Henkel (2012)	✓		✓	✓	✓	✓				
Moody (2012)		✓	✓	✓	✓					
McMurray et al. (2012)				✓	✓		✓	✓	✓	✓
Song et al. (2012)	✓		✓	✓	✓					
Ghadi et al. (2013)		✓	✓	✓	✓					
Cavazotte & Bernardo (2013)			✓	✓			✓	✓		
Vincent-Hoper (2014)		✓	✓	✓	✓					
Hayati et al. (2014)			✓	✓	✓					
Taylor (2014)	✓		✓	✓	✓	✓				

จากการทบทวนและการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกของผู้นำที่สามารถกระตุ้น จูงใจ ให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่สูงกว่าความคาดหวัง มีความผูกพัน ทุ่มเทการปฏิบัติงาน โดยการเปลี่ยนแปลงตามเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม เพื่อสร้างความมั่นใจให้บุคลากรและยินยอม ปฏิบัติตาม ประกอบด้วย 4 ลักษณะ (Avolio et al., 1999, Bass et al, 2003, Moody, 2012, Henkel, 2012, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014) ประกอบด้วย

1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง ผู้นำที่ได้รับความน่าเชื่อถือศรัทธา ได้รับความเคารพ อิทธิพลในตัวผู้นำ มีจริยธรรม มีหลักการ มีค่านิยมและพฤติกรรมที่น่าเป็นแบบอย่าง (Avolio et al., 1999, Bass et al, 2003, Moody, 2012, Henkel, 2012, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014)

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง ผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง สร้างแรงจูงใจ สร้างวิสัยทัศน์ นำพาผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Avolio et al., 1999, Bass et al, 2003, Moody, 2012, Henkel, 2012, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014)

3) การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง ผู้นำที่เข้าถึงบุคลากรเป็นรายบุคคล การคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงให้ความช่วยเหลือ พัฒนาศักยภาพรายบุคคล (Avolio et al., Moody, 2012, Henkel, 2012, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014)

4) การมุ่งมั่นความสัมพันธเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง ได้รับความมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะที่หลากหลาย จนเกิดความชำนาญและนำความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะและช่วยให้งานในวิชาชีพมีความท้าทายและทันสมัย (Avolio et al., 1999, Moody, 2012, Henkel, 2012, Hayati et al., 2014, Taylor, 2014)

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในงาน

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Hayati et al. (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานของโรงพยาบาลรัฐบาล โดยศึกษาผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์ประกอบของความผูกพันในงาน ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 240 คน วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Multiple Correlation Coefficients) พบว่า ประเภทภาวะผู้นำมีผลต่อความผูกพันในงาน ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้แล้วงานวิจัยของ Hayati et al. (2014) แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีผลต่อพลังในตัวผู้นำ ความกระตือรือร้นในการเป็นแบบอย่างให้กับทีมงานในระดับที่สูงด้วย นอกจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างความรู้สึผูกพันในงานให้กับทีมงานแล้วยังสร้าง

ให้ทีมงานมีความเชื่อ มีแรงบันดาลใจ มีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ และสามารถปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูง ในขณะที่ Bass et al. (2003) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยกระดับการบริหารจัดการผลการดำเนินงาน การเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานใหม่ๆ และการเพิ่มอัตราการเติบโตทางการเงินขององค์กร

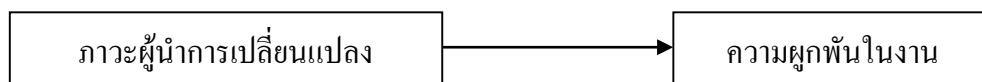
สอดคล้องกับการศึกษาของ Song et al. (2012) ได้ศึกษาบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร ที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานของบุคลากร ในขณะที่ Cavazotte & Bernardo (2013) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานตามการรับรู้ความสามารถตนเอง ได้ใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงปรับจาก Pearce & Sims (2002) ส่วน Song et al. (2012) ได้ศึกษากับบุคลากรในบริษัทที่หวังผลกำไรจำนวน 432 คน โดยวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงานและความสัมพันธ์ต่อความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Vincent-Hoper (2014) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความผูกพันในงานและความสำเร็จในอาชีพ ด้วยแบบสอบถามถึงพฤติกรรมของผู้นำที่สามารถนำไปบุคลากรเกิดความผูกพันในงาน และความสำเร็จในอาชีพ โดยศึกษาในกลุ่มผู้ทำงานต่างประเทศจำนวน 1,132 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 530 คน เพศชาย จำนวน 602 คน ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในงาน และความสำเร็จในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทั้งเพศชายและเพศหญิง ความผูกพันในงาน พบว่า ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความสำเร็จในงานอีกด้วย ผลการวิจัยครั้งนี้ของ Vincent-Hoper แสดงให้เห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อมโยงกันในการปฏิบัติงาน และต้องการผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อช่วยให้เกิดความผูกพันในงานและความสำเร็จในอาชีพ ในขณะที่ Salanova et al. (2011) ได้ศึกษาการเชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการดำเนินงานการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่งานพยาบาลและความผูกพันในงาน ด้วยแบบสอบถามกับพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 364 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามจำนวน 280 วัน วิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SEM) ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อบทบาทหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำ โดยส่งผลทางอ้อมผ่านผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้น (Vigor) และความทุ่มเท (Dedication) Salanova et al. ยังสรุปเพิ่มเติมว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังไม่สามารถยกระดับของความผูกพันในงานให้สูงขึ้นได้เพียงอย่างเดียวในสถานที่ทำงาน ต้องมีปัจจัยอื่นเป็นองค์ประกอบเพื่อยกระดับความผูกพันในงานให้มีระดับสูงขึ้น

การศึกษาของ Taylor (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ด้วยแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ-5X) และความผูกพันในงาน Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยส่งไป จำนวน 338 คน และได้รับกลับมา 129 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันในงานของบุคลากร ในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับการศึกษาของ Henkel (2012) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เมื่อเปรียบผลการศึกษาของ Henkel (2012) และ Taylor (2014) ไม่แตกต่างกัน คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญ Ghadi et al. (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานของบุคลากร โดยมีประสิทธิภาพของงานเป็นตัวแปรต้นกลาง Ghadi et al. ได้ศึกษานักวิชาการในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 530 คน โดยวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านประสิทธิภาพของงานไปสู่ความผูกพันในงาน จากที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อองค์ประกอบของความผูกพันในงานและความพึงพอใจของบุคลากร นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ Gray (2012) ยังสรุปได้ว่า ผู้นำทางกายภาพมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพเชิงประจักษ์ เช่น อัตราการขาดบุคลากรพยาบาลวิชาชีพลดลงเนื่องจากอัตราการลาออกลดลง เป็นต้น

จากการศึกษาของ Breevaart et al. (2014) สนับสนุนแนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน ซึ่ง Breevaart et al. ได้ศึกษาภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการบริหารจัดการ โดยมีข้อยกเว้น (Active management-by-exception (MBE active) ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในการปฏิบัติงานประจำวัน ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 46 คน ชายจำนวน 75.4% และ 7 คน หญิงจำนวน 11.5% โดยใช้แบบสอบถามทุกวันในช่วงเวลา 17.00 น เป็นเวลา 40 วัน ยกเว้นวันหยุด โดยใช้แบบสอบถาม ภาวะผู้นำ Leadership questionnaire-form 5X (Bass & Avolio, 1995) ใช้สถิติวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel regression analyses) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้นำที่ลักษณะภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการบริหารประจำวันส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากร โดยส่งผ่านตัวแปรด้านการให้อิสระในการปฏิบัติงานประจำวัน และการสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงานประจำวัน ในขณะที่ Christian et al. (2011) พบว่า ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H4: ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน



การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า การใช้มาตรวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การศึกษาของ McMurray et al. (2012) ศึกษาผลกระทบของผู้นำต่อบรรยากาศองค์กร และผลการดำเนินงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยใช้มาตรวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Transformational Leadership scale (TLS) ที่พัฒนาโดย Podsakoff et al. (1990) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ มีวิสัยทัศน์ เป็นแบบอย่าง ส่งเสริมการยอมรับเป้าหมาย มีความคาดหวังที่มีประสิทธิภาพสูง ให้การสนับสนุนบุคคล สร้างแรงบันดาลใจ ในขณะที่ Vincent-Hoper (2014) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในงานและความสำเร็จในอาชีพ ด้วยแบบสอบถามที่วัดถึงพฤติกรรมของผู้นำที่สามารถนำไปสู่การเกิดความผูกพันในงาน และความสำเร็จในอาชีพ โดยใช้แบบสอบถาม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) วัด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์เชิงพฤติกรรม ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านการมุ่งมั่น ความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล Henkel (2012) และ Taylor (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ด้วยแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ-5X) และความผูกพันในงาน Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) รวมถึงการศึกษาของ Hayati et al. (2014) ได้ใช้มาตรวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ปรับปรุงและพัฒนามาจาก (MLQ) ของ Bass & Avolio (1997) ประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านการมุ่งมั่น ความสัมพันธ์เป็นรายคน ในขณะที่ Song et al. (2012) ได้ศึกษาบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันในงาน โดยมีความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรคั่นกลาง ได้นำแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ของ Bass & Avolio, 1992a) มาเป็นมาตรวัด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธ์เป็นรายคน (Salanova et al., 2011, Ghadi et al., 2013, Cavazotte & Bernardo., 2013, Vincent-Hoper., 2014, Breevaart et al., 2014)

จากงานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินนิยมใช้ มาตรฐานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงใช้มาตรวัดของ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ-5X) (Avolio & Bass, 1999, Henkel, 2012) และนิยามศัพท์มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถาม ได้แก่ด้าน 1) ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) 4) ด้านการมุ่งมั่นความสัมพันธเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration)

2.6 แนวคิด ทฤษฎี คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) มีพื้นฐานมาจากการศึกษาของ Herzberg (1968) เป็นทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ต่อมาได้มีผู้นำแนวคิดนี้มาศึกษาต่อโดย Hackman & Lawler (1971) ได้ศึกษาและออกแบบคุณลักษณะงาน ทั้งยังเริ่มเป็นที่รู้จักในสหรัฐอเมริกาในช่วงปี 1971 Hackman & Lawler มีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณลักษณะงาน หรือความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานและประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งแบบจำลองคุณลักษณะงานหนึ่งที่เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ แบบจำลองคุณลักษณะงาน (Job Characteristic Model) ที่พัฒนาขึ้น โดย Hackman & Oldham (1974)



ภาพประกอบที่ 2.2 แบบจำลองคุณลักษณะงานของ Hackman & Oldham

ที่มา: The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs & the Evaluation of Job Redesign Projects. (Hackman & Oldham, 1974)

จากภาพแบบจำลองคุณลักษณะงานของ Hackman & Oldham พบว่า สิ่งสำคัญ 5 ด้านของคุณลักษณะงาน ความหลากหลายทักษะในงาน ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Ram & Prabhakar, 2011, Aharon et al., 2013, Christian et al., 2011) ส่งผลต่อสภาวะด้านจิตใจที่มีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานเชิงบวก จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ด้านงานและบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น ในขณะที่มีอัตราการขาดงานและการลาออกต่ำลง ผลกระทบของคุณลักษณะงานในแต่ละด้านจะรวมเป็นคะแนนของระดับความสามารถในการจูงใจใน Motivating Potential Scoer (MPS) ของแต่ละบุคคล (Hackman & Oldham, 1980, Christian et al.,

2011, Ajaonkar et al., 2012) Kahn (1990) ได้สนับสนุนงานวิจัยของ แนวคิดของ Hackman & Oldham (1975) ความผูกพันในงานเป็นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่เป็นรายบุคคล และเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านจิตวิทยา รวมถึงเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Macey & Schneider (2008) และ Sohrabizadeh & Sayfour (2014) พบว่า ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน มีผลทางตรงต่อความผูกพันในงาน

คุณลักษณะงาน (Job Characteristic Model) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่มีอยู่ในงาน ซึ่งบุคคลได้ปฏิบัติงานนั้นอย่างมีความหมายและเพิ่มคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ คุณลักษณะงานที่ดีจะส่งผลต่อทัศนคติของบุคลากรและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน งานวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีแนวโน้มที่จะมีประสบการณ์ในงานเชิงบวก จะมีทัศนคติที่ดีต่องานที่โดดเด่นด้วยคะแนนสูงจากการวัดด้วยมาตรวัด MPS Fried & Ferris (1987) อ้างอิงใน Aharon et al., 2013 โดยมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ บุคคลจะแสดงออกอย่างเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นตามความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ จากแบบจำลองนี้ได้แสดงให้เห็นว่า บุคคลเกิดแรงจูงใจและเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การขาดงานและการออกจากงานอยู่ในระดับที่ต่ำ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความหมายความสำคัญจากงานที่ทำ (Meaningfulness) คือ ขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่า คุ่มค่าที่จะได้มาจากการลงแรงปฏิบัติงาน 2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ทำ (Responsibility) ความรู้สึกตนได้มีโอกาสรับผิดชอบงาน และเป็นหัวหน้าโครงการดูแลรับผิดชอบในงานนั้นๆ หากบุคคลนั้นได้รับดูแลรับผิดชอบด้วยตัวเองหรือเป็นเจ้าของโครงการจะรู้สึกถึงความพึงพอใจในงานนั้น 3) ได้รับรู้ผลงานที่ตนปฏิบัติไป (Knowledge of results) การที่บุคคลนั้นๆ จะสามารถเข้าใจหรือรับรู้ถึงกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงได้รับรู้ว่าการที่ปฏิบัติไปมีประสิทธิภาพ หรือเป็นที่น่าพอใจเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ Kahn (1990) ที่กล่าวถึงความผูกพันในงาน คือ การรับรู้ภายในจิตใจถึงการมีความหมายความสำคัญจากงานที่ปฏิบัติ และความคาดหวังของความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการที่บุคลากรได้มีความหลากหลายของทักษะในงาน มีความเป็นเอกภาพของงาน มีความสำคัญของงาน มีความเป็นอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน การได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา งานมีความซับซ้อนและเป็นงานท้าทาย (Hackman & Oldham, 1980, Christian et al., 2011, Sohrabizadeh & Sayfour, 2014) หนังสือที่คลาสสิกที่สุดของ Hackman & Oldham (1980) “การออกแบบการปฏิบัติงาน” เกิดขึ้นในช่วงที่องค์กรต่างๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดการแข่งขันการผลิตเพื่อตอบสนองการแข่งขันในตลาดโลก ในช่วงนั้นจึงเกิดสภาวะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวางในยุคอุตสาหกรรมแบบดั้งเดิม Hackman & Oldham จึงได้คิดรูปแบบคุณลักษณะงานขึ้น Job Characteristics Model (JDM, 1975, 1980) เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดกับ

บุคลากรในแต่ละกลุ่มและความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร คุณลักษณะงานดีสามารถสร้างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นเหตุให้บุคลากรรู้สึกอยากปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน มีผลการดำเนินงานงานที่ดีขึ้น ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานไม่ดีบุคลากรก็จะพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากการปฏิบัติที่ดีมีคุณภาพ (Hackman & Oldham, 1980, Bakker & Leiter, 2010, Ram & Prabhakar, 2011, Remo, 2012, Tziner & Tanami, 2013) ในขณะที่ประเทศไทยกองการพยาบาล (2539) แห่งประเทศไทย ได้ให้คำบรรยายคุณลักษณะงานพยาบาลประจำการไว้ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติงานทางการพยาบาล ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานการให้พยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ ครอบครัวของผู้รับบริการในหน่วยงานหรือหอผู้ป่วย โดยใช้กระบวนการทางการพยาบาลมีการพยาบาลแบบองค์รวม โดยมีมาตรฐานในการพยาบาลในการควบคุมคุณภาพการพยาบาล รวมทั้งมีการติดต่อประสานงานกับทีมสุขภาพในโรงพยาบาลในการวางแผนการดูแลผู้รับบริการ 2) ด้านการจัดการบริหารจัดการมีส่วนร่วมในการสร้างทีมพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากระบบงานบุคคล และสิ่งแวดล้อมรวมทั้งการประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มงานโรงพยาบาล และองค์กรวิชาชีพ 3. ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่และผู้เข้ามาอบรมในหน่วยงาน สอนหรือแนะนำเป็นพี่เลี้ยงแก่นักศึกษาพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอนแก่ผู้รับบริการและครอบครัว การปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน การมีส่วนร่วมในการทำงานวิจัยและนำผลงานวิจัยไปใช้ในหน่วยงานเพื่อคุณภาพทางการพยาบาล

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และทำการสังเคราะห์วรรณกรรมอย่างเป็นระบบ พบว่ามีศึกษานักวิจัยหลายท่านนำแนวคิด Job Characteristics Model (JDM) มาพัฒนาและนำไปปรับใช้ รวมถึงการให้ความหมายที่ไม่สามารถสรุปให้มีความหมายเดียวได้อย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละองค์กรที่นำไปใช้ แม้จะมีการใช้แนวคิด Job Characteristics Model (JDM) อย่างแพร่หลาย (Hackman & Oldham, 1980, Bakker & Bal, 2010, Tziner & Tanami, 2013, Sohrabizadeh & Sayfour, 2014) แต่ความหมายโดยภาพรวมก็ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งส่วนใหญ่กล่าวถึงความพึงพอใจภายในจิตสำนึกที่มีต่อคุณลักษณะงาน โดยนักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า คุณลักษณะงานและแหล่งอ้างอิง ดังตารางที่ 2.9

ตารางที่ 2.9 ความหมายของคุณลักษณะงาน และแหล่งอ้างอิง

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของคุณลักษณะงาน
Haelman & Oldham (1976, 1980)	ลักษณะของงานที่มีความหมายและเพิ่มคุณค่าของงานที่ทำ โดยมี ส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ บุคคลจะแสดงออกอย่างเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายนั้นตามความรู้ ความสามารถด้วย ทักษะ และความ ซำนาญที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ
Bakker & Bal (2010)	ได้รับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจ ภายในให้แสดงพฤติกรรมการทำงานออกมา โดยการได้รับความ หลากหลายทักษะในงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับ ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ได้รับการสนับสนุนจากสังคม และการ แนะนำสอนงานอย่างใกล้ชิด
Krishnan et al. (2010)	ได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยความเป็นเอกภาพของงาน มี ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน
Ajgaonkar et al. (2012)	งานที่มีความหลากหลายทักษะในงาน ความเป็นเอกภาพของงาน มีความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และการได้รับข้อมูล ย้อนกลับจากงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันในงาน
Remo (2012)	เป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เพิ่มแรงจูงใจ สร้างผลการดำเนินงานที่ดี และลดการลา การขาดงาน
Tziner & Tanami (2013)	เป็นระดับสภาพทางจิตใจที่มีต่อความความพึงพอใจ ความผูกพันใน งานและผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทักษะใน งาน ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ ในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน
Sohrabizadeh & Sayfour (2014)	คุณลักษณะงาน มีความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกภาพ ของงาน มีความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับ ข้อมูลย้อนกลับจากงาน รวมถึงรางวัลและการได้รับการยอมรับ ทำให้เกิดความผูกพันในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ สูงขึ้น

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคุณลักษณะงานที่นักวิจัยและนักวิชาการได้กล่าวข้างต้น มีความหลากหลายในแต่ละด้านของคุณลักษณะงาน ที่ได้ศึกษาและจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความสอดคล้องกันหลายด้าน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึง สรุปความหมายคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีผลต่อด้านจิตใจสามารถเกิดขึ้นได้จากความหลากหลายทักษะในงาน ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน เพื่อสร้างความผูกพันในงานมากขึ้น (Hackman & Oldham, 1976, 1980, Ram & Prabhakar, 2011, Sohrabizadeh & Sayfour, 2014)

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงานซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2.10

ตารางที่ 2.10 แสดงตัวแปรองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน และแหล่งอ้างอิง

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ ปี ค.ศ.)	ความหลากหลายทักษะในงาน(Skill Variety)	ความเป็นเอกภาพของงาน (Task Identification)	ความสำคัญของงาน (Task Significance)	ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback)	ได้รับการสนับสนุนจากสังคม (Social Support)	การแนะนำสอนงานอย่างใกล้ชิด (Exchange with supervisor)	ได้รับการมอบหมายงานใหม่ๆ (Problem Solving)	ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายหรือซับซ้อน (Job Complexity)
Saks (2006)	✓	✓	✓	✓	✓				
Bakker & Leiter (2010)				✓	✓	✓	✓		
Krishnan et al. (2010)		✓	✓	✓					
Bakker & Bal (2010)	✓			✓	✓	✓	✓		
Ram & Prabhakar (2011)	✓	✓	✓	✓	✓				
Christian et al. (2011)		✓	✓	✓	✓			✓	✓
Paulsen et al. (2013)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ ปี ค.ศ.)	ความหลากหลายทักษะในงาน(Skill Variety)	ความเป็นเอกภาพของงาน (Task Identification)	ความสำคัญของงาน (Task Significance)	ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)	การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback)	ได้รับการสนับสนุนจากสังคม (Social Support)	การแนะนำสื่องานอย่างใกล้ชิด (Exchange with supervisor)	ได้รับการมอบหมายงานใหม่ (Problem Solving)	ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายหรือซับซ้อน (Job Complexity)
Slatten & Mehmetoglu (2011)				✓					
Ajgaonkar et al. (2012)	✓	✓	✓	✓	✓				
Remo (2012)	✓	✓	✓	✓	✓				
Krishnan et al. (2013)				✓					
Tziner & Tanami (2013)	✓	✓	✓	✓	✓				
Krasman (2013)	✓	✓	✓	✓	✓				
Sohrabizadeh & Sayfour (2014)	✓	✓	✓	✓	✓				
Uruthirapathy & Grant (2015)	✓	✓	✓	✓	✓				

จากการทบทวนวรรณกรรมและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานจะเห็นได้ว่า มีลักษณะของงานในหลายๆ ด้าน เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงต้องมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย ต้องมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เนื่องจากงานบริการของพยาบาลวิชาชีพเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตของผู้รับบริการ คุณลักษณะงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานและการแสดงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพ (Sohrabizadeh & Sayfour, 2014) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะประยุกต์ปัจจัยด้านงาน คือ คุณลักษณะงาน ที่จะช่วยในการอธิบายปัจจัยด้านงาน ที่อาจมีผลกระทบต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

คุณลักษณะงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ คือ คุณลักษณะงานที่มีผลต่อด้านจิตใจสามารถเกิดขึ้นได้จากความหลากหลายทักษะในงาน ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน เพื่อสร้างความผูกพันในงานมากขึ้น ประกอบด้วย 5 ด้าน (Hackman & Oldham, 1976, Kahn, 1990, Ram & Prabhakar, 2011, Ajgaonkar et al., 2012) ดังนี้

1) ความหลากหลายทักษะในงาน (Skill Variety) หมายถึง ได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะที่หลากหลาย จนเกิดความชำนาญและนำความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะและช่วยให้งานในวิชาชีพมีความท้าทายและทันสมัย (Hackman & Oldham, 1976, Kahn, 1990, Ram & Prabhakar, 2011, Ajgaonkar et al., 2012)

2) ความเป็นเอกภาพของงาน (Task Identification) หมายถึง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในวิชาชีพของตนตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดการปฏิบัติงานด้วยตนเอง สามารถสังเกตและประเมินผลงานออกมาได้ทันที ทำให้เกิดความภูมิใจในผลงานที่สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ (Hackman & Oldham, 1976, Kahn, 1990, Ram & Prabhakar, 2011, Ajgaonkar et al., 2012)

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง การได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรสามารถเลือก และตัดสินใจวิธีการปฏิบัติงานได้ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ (Hackman & Oldham, 1976, Kahn, 1990, Ram & Prabhakar, 2011, Ajgaonkar et al., 2012)

4) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง การได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรสามารถเลือก และตัดสินใจวิธีการปฏิบัติงานได้ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ (Hackman & Oldham, 1976, Kahn, 1990, Ram & Prabhakar, 2011, Ajgaonkar et al., 2012)

5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง บุคลากรได้รับการประเมินผลและรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองโดยตรงว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงในงานของตนเองอย่างเป็นระบบ (Hackman & Oldham, 1976, Kahn, 1990, Ram & Prabhakar, 2011, Ajgaonkar et al., 2012)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความผูกพันในงาน

จากการศึกษาของ Sohrabizadeh & Sayfour (2014) ศึกษาปัจจัยเหตุและผลของความผูกพันในพยาบาลวิชาชีพ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 279 คน ใช้กรอบแนวคิดของ Saks (2006) โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SEM) พบว่า ความผูกพันในงานสามารถเพิ่มคุณค่า คุณภาพของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้ตัวแปรด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และคุณลักษณะงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันในงานและคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Christian et al. (2011) ได้ศึกษาความผูกพันในงานของบุคลากร 91 คน จาก 77 บริษัท โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SEM) พบว่า ความผูกพันในงานของ

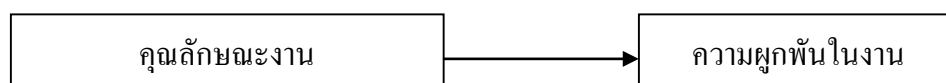
บุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ โดย Christian et al. ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Moussa (2013) ได้ศึกษาปัจจัยเหตุและผลของความผูกพันของบุคลากรและความตั้งใจลาออกของบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานในการดูแลสุขภาพและข้อมูลอุตสาหกรรมเทคโนโลยีในซาอุดีอาระเบีย จำนวน 104 คน โดยใช้แบบสอบถามด้านคุณลักษณะงาน Hackman & Oldham (1980) และด้านการให้รางวัลของ Saks (2006) ในการสอบถาม พบว่า ตัวแปรด้านคุณลักษณะงาน และการให้รางวัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ และการศึกษารังนี้ยังพบว่า คุณลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันในงาน ในขณะที่การให้รางวัลหรือสวัสดิการเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร Dijkers et al. (2010) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานเชิงรุก คุณลักษณะงานและความผูกพันในงาน โดยศึกษากับบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐบาล จำนวน 794 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความต้องการในงานและการได้รับการสนับสนุนทรัพยากร (ด้านความต้องการปริมาณงาน อิทธิพลของงาน และการสนับสนุนทางสังคม) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญหลังการปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 18 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับ Kahn (1990) ที่กล่าวถึงความผูกพันในงาน คือ การรับรู้ภายในจิตใจถึงการมีความหมายความสำคัญจากงานที่ปฏิบัติ และความคาดหวังของความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการที่บุคลากรได้มีความหลากหลายของทักษะในงาน ความเป็นเอกภาพของงาน มีความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน การได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา งานมีความซับซ้อนและเป็นงานที่มีความท้าทาย (Hackman & Oldham, 1980, Christian et al., 2011, Sohrabizadeh & Sayfour, 2014) จากการศึกษาของ Remo (2012) เปรียบเทียบรูปแบบความผูกพันในงานด้วยการตรวจสอบตัวแปรด้านปัจจัยและผลลัพธ์การดำเนินงาน โดยศึกษากับกลุ่มบุคลากร 2 กลุ่ม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่ม A และกลุ่ม B รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 276 คน พบว่า รูปแบบความผูกพันในงาน (ด้านความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน Vigor) มีผลต่อคุณลักษณะงาน 3 ด้าน คือ 1) ความหลากหลายทักษะในงาน 2) ความเป็นอิสระในงาน 3) การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันในงาน

การศึกษาของ Slatten & Mehmetoglu (2011) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่ให้บริการด้านหน้า โดยศึกษาตัวแปรด้านการให้ผลตอบแทน ความสนใจเชิงกลยุทธ์และคุณลักษณะงาน โดยศึกษาคุณลักษณะงานในด้านความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ใช้แนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) ศึกษาในกลุ่มบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่

ให้บริการด้านหน้า จำนวน 279 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า ความเป็นอิสระในงานเป็นเสมือนการทำงานแบบเสรีภาพเป็นอิสระ โดยมีการวัดที่ผลการดำเนินงาน บุคลากรที่รู้บทบาทตนเองและได้รับความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างสรรค์ผลงานด้านการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และการศึกษาของ Krishnan et al. (2013) ศึกษาบทบาทการของความผูกพันในงานที่เป็นสื่อกลางของความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงาน และผลลัพธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 710 คน โดยใช้สถิติ เพียร์สันสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation coefficient) วิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงต่อความผูกพันในงาน และส่งผลทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สนับสนุนการศึกษาของ Schaufeli & Bakker (2004) Schaufeli et al. (2008) Bakker & Bal (2010) ที่ได้ศึกษาในองค์กรต่างๆ ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะงานในด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ Christian et al. (2011) ได้ศึกษาความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบด้านคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำ ลักษณะของตำแหน่ง ศึกษาในกลุ่ม ประชากรที่เป็นตัวแทน 91 คน มีขนาดอิทธิพล 770 คน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analytic Path Model) พบว่า คุณลักษณะงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันในงาน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์คุณลักษณะงานและความผูกพันในงานข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H5: ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน



การวัดและการประเมินคุณลักษณะงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดและการประเมินคุณลักษณะงาน พบว่า งานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินคุณลักษณะงานส่วนใหญ่ ใช้แนวคิดของ Hackman & Oldham, 1980 จากมาตรวัดคุณลักษณะงานมีนักวิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น Sohrabizadeh & Sayfour (2014) ใช้มาตรวัดของ Hackman & Oldham (1976, 1980) วัดปัจจัยเหตุและผลที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ด้านคุณลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะในงาน ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ

ในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากอื่นๆ ในขณะที่ Christian et al. (2011) ได้วัดคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน และมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่นำมาตรวจวัดของ Hackman & Oldham มาปรับใช้ เช่น Cristina et al. (2010) Peter et al. (2012) Ajgaonkar et al. (2012) Remo. (2012) Sylvie et al. (2012), Krasman (2013) Megan et al. (2013) Bishop (2013) Mohammed et al. (2013) Tziner & Tanami (2013) Farndale (2014) Taylor (2014) Sohrabizadeh & Sayfour (2014) เป็นต้น

มาตรวัดคุณลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1980) เป็นเครื่องมือใช้ในการวัดและศึกษาคุณลักษณะงาน จำนวน 31 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นเกี่ยวกับมาตรวัดคุณลักษณะในงานสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดคุณลักษณะโดยอ้างอิงแนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) Reeves (2010) Remo (2012) Job Diagnostic Survey (JDS) และนิยามศัพท์มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยคุณลักษณะ เพื่อให้สามารถเข้ากับบริบทของประเทศไทยในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความหลากหลายทักษะในงาน (Skill Variety) 2) ความเป็นเอกภาพของงาน (Task Identification) 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) 4) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) 5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback)

2.7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Work Environment) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิต ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และสภาวะสุขภาพที่ดี โดยเฉพาะในกลุ่มของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ เป็นสิ่งที่ท้าทายและมีส่วนสำคัญยิ่ง ทั้งยังเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสรรหา ว่าจ้าง รักรักษาพยาบาลวิชาชีพ ให้คงอยู่ และผลลัพธ์ ด้านคุณภาพการดูแลผู้ป่วยรวมถึงผลลัพธ์ ด้านการดำเนินงานขององค์กรและผลลัพธ์ของธุรกิจ (Aiken et al., 2008, Simpson, 2010, Warshawsky, 2011, Bogaert et al., 2014) จากการศึกษางานวิจัยหลายฉบับเห็นตรงกันว่า สถานการณ์ทั่วโลกในปี 2020 โลกจะขาดแคลนแรงงานพยาบาลวิชาชีพ จากสถิติในปี 2012 รายงานว่า ประเทศออสเตรเลีย ประมาณการปี 2025 จะขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพประมาณ ระหว่าง 80,000-147,000 คน ส่วนของสหรัฐอเมริกาสำนักแรงงานสถิติ ประมาณการการจ้างงาน 2010-2020 จะมีต้องมีพยาบาลวิชาชีพทดแทนการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพถึง 1.2 ล้าน Bishop (2013) เนื่องจากปัญหาหลายปัจจัย เช่น จากข้อมูลงานวิจัย Mehta (2013) พบว่า สาเหตุที่บุคลากรวิชาชีพมีการโยกย้ายงาน ลาออกจากงาน ประสิทธิภาพงานด้อยเกิดจากหลายประการ เช่น ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ภาระงานที่มากเกินไป เวลาการปฏิบัติงานไม่ปกติ และความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและทีมงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง (Bogaert et al., 2014) ดังนั้นปัจจัยที่จะสามารถช่วยให้

พยาบาลวิชาชีพยังคงอยู่ในอาชีพต่อไปได้ คือ ความผูกพันในงานหากพยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันในงานจะมีความตั้งใจปฏิบัติงาน อัตราการลาออก ลาป่วย ขาดงานลดลง รวมถึงส่งผลการปฏิบัติให้ผลการดำเนินงานขององค์กรในการดูแลผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การสร้างคุณภาพสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Lake, 2002, McCusker et al., 2004, Aiken et al., 2008, Simpson, 2010, Parker et al., 2010, Bogaert et al., 2014) หากองค์กรและผู้บริหารมีการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติเป็นระยะๆ และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จะเพิ่มระดับความผูกพันในงาน การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีได้ ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่ผลักดันให้เกิดความผูกพันในงานรวมถึงผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วย (Frazier, 2003, McCusker et al., 2004, Hinshaw, 2002, Aiken et al., 2008, Simpson, 2010, Anitha, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับ Laschinger et al. (2009) และ Bogaert et al. (2014) มาตรฐานการดูแลผู้ป่วยสูง ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการทบทวนวรรณกรรม Bogaert et al., 2014 พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้มาตรฐานการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้น ในปัจจุบันนี้ พบว่า มีการศึกษาว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศออสเตรเลีย เนื่องจากประเทศออสเตรเลียพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพ โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์และปัญหาด้านการสรรหา ทรัพยากรรักษาพยาบาลไม่ได้ ซึ่งเป็นปัญหาคัดค้านกับสหรัฐอเมริกา Parker et al. (2011) จึงได้นำแนวคิดของ Lake (2002, 2007) มาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ตัวแปรด้านความเพียงพอของอัตรากำลัง ด้านความสามารถการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล ด้านการร่วมมือของพยาบาล ด้านพื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 3,000 คน เพื่อหาความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือ ได้รับแบบสอบถามกลับมา 1,192 ฉบับ คิดเป็น 40 % จากผลการศึกษา พบว่า มีความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อแก้ปัญหของพยาบาลวิชาชีพในประเทศออสเตรเลีย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Tourangeau et al., 2007, DeSEMdtb et al., 2012, Quang et al., 2014) รวมถึงการศึกษาของ Bogaert et al.,(2014) พบว่า ประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและคุณภาพการทำงานสูงขึ้นจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล 2) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ 3) การสนับสนุนขององค์กร 4) ด้านการจัดการและลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาล 5) ด้านภาระงาน 6) ด้านทัศนคติในการตัดสินใจ 7) ด้านทุนสังคม ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยและการประเมินคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

จากการศึกษาของ Megan et al., (2013) ได้ศึกษาอิทธิพลของผู้นำกับสภาพแวดล้อมของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 280 คน Megan ใช้แนวคิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของ Maslach and Leiter (1997) อ้างถึงใน Megan et al., (2013) Areas of Worklife Scale (AWS) ประกอบด้วยภาระงานของพยาบาลวิชาชีพ (Workload) การควบคุมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ (Control) รางวัลจากองค์กร (Rewards) สังคมหรือชุมชนในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ (Community) ความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์กร (Fairness) และคุณค่าของพยาบาลวิชาชีพ (Values) จากผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของ Fiabane et al. (2013) และ Peter et al. (2012) ที่ได้ศึกษาความผูกพันในงานและสภาวะความตึงเครียดในงานพยาบาลและสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีปัจจัยด้านบทบาทขององค์กรและองค์ประกอบส่วนบุคคล ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 198 คน โดยใช้แนวคิดเดียวกัน จากผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในขณะที่ Aiken et al., (2011) ได้ศึกษาบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ 9 ประเทศระหว่างปี 1999-2009 จำนวน 1,406 คน พบว่า โรงพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดีเพียงพอ จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ ด้านบุคลากรและคุณภาพการดูแลรักษาในระดับต่ำ ในขณะที่โรงพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีเพียงพอจะส่งผลทางบวกต่อบุคลากรและคุณภาพการดูแลผู้ป่วยที่สูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Ayamolowa et al., 2013 ได้ศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 161 คน ในประเทศไนจีเรียในมิติ ด้านความเป็นมืออาชีพ การบริหารจัดการในการปฏิบัติงาน ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและความก้าวหน้าในอาชีพ และความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยพบว่าสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ พบว่า แนวคิดทฤษฎีของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความหลากหลายในแต่ละบริบทขององค์กรนั้นๆ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญนำมาศึกษาในหลายมิติไม่ว่าจะเป็นส่วนของ Areas of Worklife Scale (AWS) โดย Maslach and Leiter (1997) Megan et al., (2013), Aiken & Patrician (2000), Nursing Home Working Conditions (NHWC) โดย Simpson (2010) Bogaert et al. (2014) ส่วนการวัดด้วย Organization and Management Survey (OMS) Simpson (2010) World Health Professions Alliance (WHPA) Ayamolowa et al., 2013 ล้วนแล้วแต่เป็นการศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่นิยมนำแนวคิดของ Nursing Work Index (NWI-R) โดย Aiken & Patrician (2000) และ Nursing Work Index-Revised (NWI) โดย Lake (2002, 2007) เนื่องจากสอดคล้องและตรงกับบริบทของพยาบาลมากที่สุดและยังมีผลงานการวิจัยจำนวนมาก

ยืนยัน เช่น ผลการศึกษาของพยาบาล Begate et al., 2014 ในประเทศญี่ปุ่นและนอร์เวย์ได้สำรวจพยาบาล จากประเทศญี่ปุ่น จำนวน 138 คน และจากประเทศนอร์เวย์ จำนวน 71 คน พบว่า สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลวิชาชีพเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและเกิดความไม่ผูกพันในงานจากสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลในการดูแลผู้ป่วยและการปฏิบัติงานในองค์กรรวมถึงการศึกษาของ Laschinger & Leiter (2006), Aiken et al. (2011), Gasparino & Aiken (2011), Tuttas (2013), Bogaert et al. (2014), Kieft et al. (2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่าความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความหมายหลากหลายและแตกต่างกันไป แต่ยังคงความหมายใกล้เคียงกันในประเด็นความต้องการการสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังเช่นความหมายที่ผู้วิจัยนำมาแสดงในตารางที่ 2.11

ตารางที่ 2.11 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและแหล่งอ้างอิง

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
Lake (2002)	ลักษณะองค์กรที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 5 ด้าน ความเพียงพอของอัตรากำลัง ความสามารถการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล การร่วมมือของพยาบาล พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์
Lake (2007)	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่องค์กรสนับสนุนให้พยาบาลมีผลการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ความเพียงพอของอัตรากำลัง ความสามารถการบริหารจัดการและ ภาวะผู้นำของพยาบาล การร่วมมือของพยาบาล พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์
Simpson (2010)	เป็นความต้องการความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทั้งทาง ทรัพยากรทางด้านบุคคล ด้านทางกายภาพ ด้านจิตใจและทรัพยากรทางด้านสังคม
DeSEMdt et al. (2012)	การสนับสนุนความต้องการด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพยาบาลเพื่อให้เกิดคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย ได้แก่ สภาพสิ่งแวดลอม การเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะประสบการณ์ การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
Peter (2013)	การเพิ่มโอกาสด้านสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นเพื่อให้มีสภาพจิตใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อลดการลาออก และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ
Tuttas (2013)	องค์กรที่มีลักษณะการจัดการเอื้ออำนวยอำนวยความสะดวก สนับสนุนส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพ
Bogaert et al. (2014)	เป็นลักษณะสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
Kieft et al. (2014)	สภาพแวดล้อมการปฏิบัติที่มีคุณภาพที่ดีต่อสุขภาพทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อการบริการผู้ป่วยและก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่นักวิจัยและนักวิชาการได้กล่าวข้างต้น มีความหลากหลายในแต่ละมิติของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและบริบทขององค์กร ที่ได้ศึกษาและจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความสอดคล้องกัน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมาย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ได้รับการสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงได้ดังตารางแสดงตัวแปรองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและแหล่งอ้างอิง

ตารางที่ 2.12 แสดงตัวแปรองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแหล่งอ้างอิง

	ความพร้อมขององค์ร่ากำลัง (Staffing and Resources Adequacy)	ความสามารถการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล (Nurse Management ability and Leadership)	การร่วมมือของพยาบาล (Nurse participation in Hospital affairs)	พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ (nursing foundations for quality of care)	สัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ (Nurse-Physician relationship)	อิสระและอำนาจควบคุมการปฏิบัติงาน (Defining autonomy and control over nursing practice)	องค์กรมีอำนาจควบคุมการปฏิบัติงาน (control over nursing practice)	สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาวิชาชีพ (Educational support and professional development)	การสนับสนุนขององค์กรและการจัดการ (Organizational and administrative support)
แหล่งอ้างอิง อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ ปี ค.ศ.)									
Hinshaw (2002)	✓				✓	✓	✓	✓	✓
Tourangeau et al., (2006)	✓	✓			✓				
Laschinger et al., (2006)	✓	✓	✓	✓	✓				
Simpson (2010)		✓				✓			✓
Aiken et al, (2011)	✓	✓	✓	✓	✓				✓
Peter et al., (2012)		✓			✓				✓
Mario et al.,(2012)	✓	✓	✓	✓	✓				
Quang et al., (2013)	✓	✓	✓	✓	✓				

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

	ความเพียงพอของอัตรากำลัง (Staffing and Resources Adequacy)	ความสามารถการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล (Nurse Management ability and Leadership)	การร่วมมือของพยาบาล (Nurse participation in Hospital affairs)	พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ (nursing foundations for quality of care)	สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ (Nurse-Physician relationship)	มีอิสระและอำนาจควบคุมการปฏิบัติงาน (Defining autonomy and control over nursing practice)	องค์กรมีอำนาจควบคุมการปฏิบัติงาน (control over nursing practice)	สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาวิชาชีพ (Educational support and professional development)	การสนับสนุนขององค์กรและการจัดการ (Organizational and administrative support)
Tuttas (2013)		✓			✓			✓	
Quang et al., (2014)	✓	✓	✓	✓	✓				
Bogaert et al., (2014)		✓			✓			✓	

จากการทบทวนวรรณกรรมและทำการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ได้รับการสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน 1) ความเพียงพอของอัตรากำลัง (Staffing

and Resources Adequacy) 2) ความสามารถการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล (Nurse Management ability and Leadership) 3) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ (Nurse-Physician relationship) 4) การร่วมมือของพยาบาล (Nurse participation in Hospital affairs) 5) พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ (Nursing foundations for quality of care) (Hinsha, 2002, Tourangeau et al., 2006, Laschinger & Leiter, 2006, Simpson, 2010, Aiken et al., 2011, Peter et al., 2012, Desemdt et al., 2012, Quang et al., 2013, Dinh et al., 2014, Bogaert et al., 2014) ซึ่งทำให้บุคลากรวิชาชีพทางการพยาบาลมีความผูกพันในงานซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของอัตรากำลัง (Staffing and Resources Adequacy) หมายถึง จำนวนอัตรากำลังที่เพียงพอและให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร เพื่อดูแลผู้ป่วยโดยสัดส่วนอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพต่อการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (Lake, 2002, 2007, Parker et al, 2010, Aiken, 2007)

2) ความสามารถการบริหารจัดการและ ภาวะผู้นำของหัวหน้าพยาบาล (Nurse Management ability and Leadership) ความสามารถและการเป็นผู้นำของผู้จัดการพยาบาลวิชาชีพและผู้บริหารทางการพยาบาลวิชาชีพในการให้คำปรึกษา แนะนำ การช่วยเหลือและร่วมแก้ไขปัญหา รวมถึงการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพด้านงานและสนับสนุนความรู้ทักษะ (Lake, 2002, 2007, Parker et al, 2010, Aiken, 2007, Quang et al., 2013)

3) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ (Nurse-Physician relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงบวกของการทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างแพทย์และพยาบาลวิชาชีพ (Lake, 2002, 2007, Parker et al, 2010, Aiken, 2007, Quang et al., 2013)

4) การร่วมมือของพยาบาลวิชาชีพ (Nurse participation in Hospital affairs) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรรวมถึงกิจกรรมขององค์กร ได้แก่ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการต่างๆ เข้าร่วมตามหลักสูตรขององค์กร และเข้ารับการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน (Lake, 2002, 2007, Parker et al, 2010, Aiken, 2007, Quang et al., 2013)

5) พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ (Nursing foundations for quality of care) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น ได้รับการส่งเสริมให้สามารถดูแลผู้ป่วยในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสิ่งแวดล้อม มีอุดมการณ์และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Lake, 2002, 2007, Parker et al, 2010, Aiken, 2007, Quang et al., 2013)

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน

จากการศึกษาของ Bogaert et al.(2012) พบว่า สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพด้านความกระตือรือร้น เต็มใจอุทิศตนและส่งผล

ทางตรงต่อผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับการศึกษาของ Fiabane et al. (2013) การศึกษาของ Bogaert et al. (2014) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความผูกพันในงานต่อผลลัพธ์ การปฏิบัติงานและคุณภาพการประเมินการดูแลรักษา มีตัวแปรต้น ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและลักษณะการงานของพยาบาลวิชาชีพ โดย Bogaert et al. ได้ศึกษากับบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1,201 คน จำนวน 8 โรงพยาบาลในประเทศเบลเยียม โดยวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสมการ โครงสร้าง (SEM) พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันในงาน และความผูกพันในงาน ในขณะที่ DeSEMd et al. (2012) พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานดีจะส่งผลต่อความผูกพันในงานและคุณภาพการดูแลผู้ป่วยดีขึ้นด้วย ในขณะที่ Simpson (2010) กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานเชิงบวกในการดูแลภาวะสุขภาพของผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยในโรงพยาบาลหรือการดูแลผู้ป่วยที่อยู่บ้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ Aiken et al. (2011) และ Dinh et al. (2014) การศึกษาของ Mercado (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพต่อการรับรู้ปัจจัยสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงานต่อความผูกพันในงานกับบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 402 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันในงาน

Peter (2012) ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภาระงาน ความผูกพันในงาน ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช โดยใช้เครื่องมือในการวัด The Maslach Burnout Inventory Human Service Survey (MBI-HS) (Maslach & Leiter, 1997) & Schaufeli & Bakker (2003) จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันด้านบวกที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานภายในตัวบุคคลที่มีลักษณะการมีพลัง มีความทุ่มเท และมีการซึมซับ Peter ยังค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ว่า มีการสนับสนุน โมเดลที่มีความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความผูกพันของบุคลากร และผลลัพธ์ของงานในเชิงบวก ซึ่งงานวิจัยนี้ได้รับการยอมรับจากกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ และไม่ใช่ว่าเฉพาะพยาบาลวิชาชีพเท่านั้นที่มีคุณภาพดีขึ้น หากแต่การให้บริการผู้ป่วยดีขึ้น จากผลการศึกษาและผลการสำรวจ พบว่า ภาระงานมีผลต่อความผูกพันในงานน้อยที่สุด นอกจากนี้ยัง พบว่า ความเหนื่อยหน่ายและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ถูกแยกออกมาศึกษาและวัดความเหนื่อยหน่าย และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การซึมซับหรือการตั้งใจปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญในแต่ละมิติ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และตัวแปรด้านผลลัพธ์ จากงานวิจัยของ Peter แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนทั้งจากการวิจัย และการปฏิบัติงานว่าสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีผลทางตรงต่อความผูกพันในงาน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

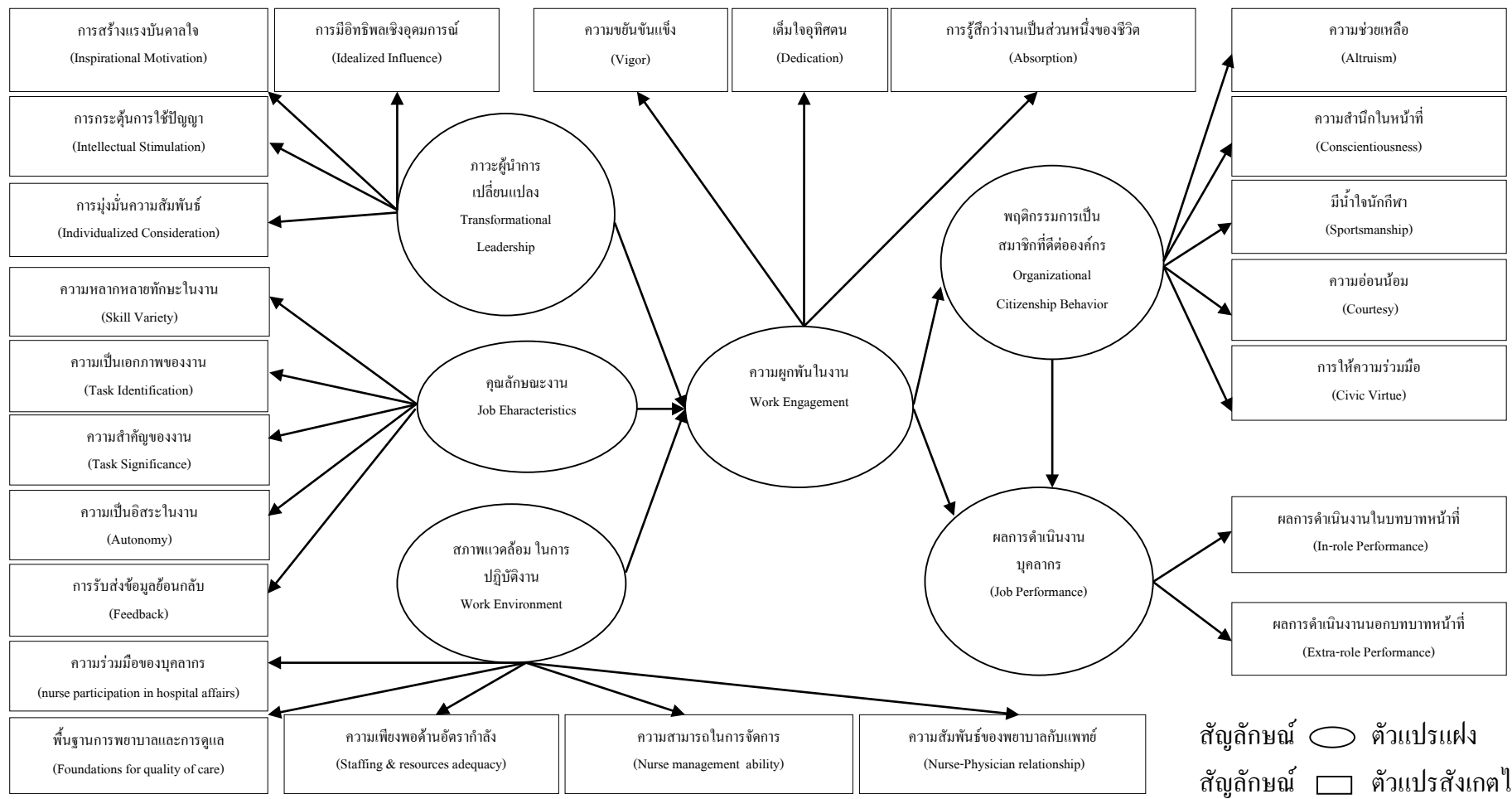
H6: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน



การวัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า การใช้มาตรวัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของ Nursing Work Index-Revised (NWI-R) (Aiken & Patrician, 2000) กับ Essentials of Magnetism-II (EOM-II) อ้างถึงใน Simpson (2010) มีความทับซ้อนกันอยู่ 2 ประเด็น คือ 1) พื้นฐานของแนวคิดในการวัดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งสองมาตรวัดนี้จะมีองค์ประกอบที่คล้ายกันขึ้น อย่างกับองค์กรนำไปวัดเพื่อศึกษาความสำเร็จของโรงพยาบาลตึ๊งคูหรือ การรักษาบุคลากรทางการแพทย์ที่ขาดแคลน Bogaert et al. (2014) จากการศึกษาของ Schmalenberg & Kramer (2008) ได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงใช้ในกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพดูแลผู้ป่วยหนัก โดยดึงมาศึกษาเฉพาะส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและแพทย์ 2) มีการนำองค์ประกอบของตัวแปรมาผสมผสานกัน เช่น ระดับองค์กร รวมถึงการใช้อำนาจของตัวแปรของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน วัดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานระดับหน่วยงานจากการทบทวนมาตรวัดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการวัดและการประเมินนิยมใช้ มาตรวัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของ Lake (2002, 2007) การศึกษาของ Parker et al. (2011) ศึกษาโดยใช้ตัวแปรด้านความเพียงพอของอัตรากำลัง ด้านความสามารถบริหารจัดการ และภาวะผู้นำของด้านการร่วมมือของพยาบาล ด้านพื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ ด้านสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและแพทย์ โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 3,000 คน เพื่อหาความตรง และความเที่ยงของเครื่องมือ ได้รับแบบสอบถามกลับมา 1,192 ฉบับ คิดเป็น 40% จากผลการศึกษา พบว่า มีความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาของพยาบาลวิชาชีพในประเทศออสเตรเลีย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Tourangeau et al., 2006, DeSEMdtb et al., 2012, Quang et al., 2014) ผู้วิจัยจึงใช้มาตรวัดของ Nursing Work Index-Revised (NWI) (Lake, 2002, 2007, Tuttas, 2013) และนิยามศัพท์มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน เพื่อให้สามารถเข้ากับบริบทของประเทศไทยในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความเพียงพอของอัตรากำลัง (Staffing and Resources Adequacy) 2) ความสามารถในการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของพยาบาล (Nurse Management ability and Leadership)

3) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและแพทย์ (Nurse-Physician relationship) 4) การร่วมมือของพยาบาล (Nurse participation in Hospital affairs) 5) พื้นฐานการพยาบาลเพื่อคุณภาพ (Nursing foundations for quality of care)



ภาพประกอบที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย แสดงตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้