

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นสาระสำคัญตามลำดับนี้

1. ลักษณะงานของพยาบาลห้องผ่าตัด
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะงานของพยาบาลห้องผ่าตัด

ห้องผ่าตัดเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่จัดว่ามีความสำคัญในด้านการให้บริการ เพราะลักษณะงานบางครั้งต้องกระทำอย่างเร่งด่วน ไม่สามารถรอคอยได้ และต้องการการดูแลเป็นพิเศษต่างจากหอผู้ป่วยทั่ว ๆ ไป จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องจัดให้มีลักษณะพิเศษทั้งสภาพที่ตั้งและอาณาบริเวณเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหลักการควบคุม และป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคเป็นสำคัญ (กองการพยาบาล, 2539) ห้องผ่าตัดมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดโดยจัดเตรียมผู้ป่วยให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ก่อนรับการผ่าตัด การจัดเตรียมทีมงานผ่าตัดที่มีความรู้ ความชำนาญในแต่ละประเภทของการผ่าตัดและมีจำนวนพอเพียง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการผ่าตัดที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ การส่งเครื่องมือ และช่วยแพทย์ในระหว่างผ่าตัดผู้ป่วยแต่ละราย ตลอดจนการเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยในระหว่างผ่าตัด และการพยาบาลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดภายหลังได้รับการผ่าตัดทันที เพื่อประเมินอาการและให้การช่วยเหลือในภาวะวิกฤตอย่างทัน่วงที รวมทั้งการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาลที่ต่อเนื่องด้วยความปลอดภัย ซึ่งกลวิธีการดำเนินงานดังกล่าวประกอบด้วยการเยี่ยมผู้ป่วยก่อนและหลังผ่าตัด การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ปัญหา และการให้การพยาบาลผู้ป่วยตาม

สภาพร่างกายและจิตใจ และการส่งต่อข้อมูลเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่ต่อเนื่องสมบูรณ์ (สำนักงานก.พ., 2538) จากลักษณะงานดังกล่าวจึงต้องจัดเตรียมให้มีบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง

พยาบาลห้องผ่าตัดต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางในการให้บริการผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดซึ่งไม่สามารถที่จะมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนได้ และต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมให้มีศิลปะและทักษะในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือช่วยผ่าตัดที่ทันสมัยเฉพาะโรค เฉพาะสาขา เพื่าระวัง และให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อมีอาการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดอันตรายในระหว่างผ่าตัด และหลังผ่าตัด รวมทั้งปฏิบัติการช่วยชีวิตผู้ป่วยในภาวะวิกฤต (สมหวัง เนตรรังษี, 2533; สำนักงาน ก.พ., 2538) ลักษณะงานในห้องผ่าตัดนั้นเสี่ยงต่อความเป็นความตายของผู้ป่วย การทำงานจึงต้องอาศัยความเร็ว ความถูกต้อง ความประณีต รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบสูง ต่องานที่ได้รับมอบหมาย (Marcus & Popovic, 1985) นอกจากนี้การทำงานในห้องผ่าตัดนั้นเต็มไปด้วยความเครียด เช่นว่า จากการที่ต้องผูกผ้าปิดปากและจมูก การสวมหมวกไว้ตลอดทั้งวัน มีช่วงหยุดพักรับประทานอาหารในเวลาสั้น ๆ การที่ต้องยืนติดต่อกันหลายชั่วโมงในรายที่ต้องใช้เวลานานในการผ่าตัด การทำงานที่ต้องอยู่เวรนอกเวลาราชการ หรือรอการเรียกขึ้นปฏิบัติงาน (on call) อยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทำให้แบบแผนการใช้ชีวิตการนอนหลับของพยาบาลห้องผ่าตัดเปลี่ยนแปลงไป (พิมพ์ภา สุขกุล, 2535; Fuller, 1986) การทำงานในห้องผ่าตัดนั้นจะต้องทำงานร่วมกับทีมการผ่าตัด ซึ่งประกอบด้วยแพทย์ วิศวกร รวมถึงพยาบาลหอผู้ป่วย พยาบาลห้องผ่าตัดจึงต้องสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่ให้เกิดความขัดแย้ง

ในปัจจุบันพยาบาลห้องผ่าตัดต้องรับภาระงานที่หนักกว่าเดิมเนื่องจากปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของคนในประเทศได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบไปตามเศรษฐกิจและสังคมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการรักษาด้วยวิธีผ่าตัดมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามสภาวะการณ์จากสถิติของกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในปี พ.ศ.2541 มีจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์จำนวนทั้งสิ้น 593,836 ราย ซึ่งจะเห็นว่าเป็นจำนวนผู้ป่วยที่สูงมาก แต่จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็ยังมีจำนวนที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากรัฐบาลมีการควบคุมค่าใช้จ่าย ไม่สามารถสนับสนุนงบประมาณในการจัดสรรอัตรากำลังให้เพิ่มขึ้นได้ (กุลยา ดันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541) ประกอบกับการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล ซึ่งมีมาตรการที่จะลดขนาดของระบบราชการให้มีขนาดเล็กลง (สุรพล นิติไกรพจน์, 2542) โรงพยาบาลของรัฐจึงไม่มีการขยายอัตรากำลังอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม

พยาบาลห้องผ่าตัดก็ยังคงปฏิบัติภาระกิจ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งหวังที่จะให้ผู้ป่วยสามารถกลับไปใช้ชีวิตในครอบครัวภายหลังจากการรักษาได้อย่างปลอดภัย และอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ลักษณะงานของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ เป็นการจัดบริการโดยใช้วิธีการผ่าตัดรักษาทางศัลยกรรมและเป็นสถานบริการที่มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ไว้ให้พร้อมที่จะบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในรายที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น พยาบาลห้องผ่าตัดก็จะต้องเป็นผู้มีความชำนาญเฉพาะทางเพื่อให้การดูแลเป็นพิเศษด้วยเช่นกัน ในการให้การบริการมีความจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง พยาบาลห้องผ่าตัดจึงต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องรักษากฎระเบียบในการควบคุมป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักการและเทคนิคการปลอดเชื้ออย่างเคร่งครัด จากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอันตรายและก่อความเครียด อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาลห้องผ่าตัด เกิดความรู้สึกไม่พอใจกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ผลที่ตามมาคือความท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน การอุทิศตนเพื่องานและความผูกพันกับงานลดน้อยลง

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน (เสริมศรี เวชชะ และคณะ, 2535) มีชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัยได้ (สุทิน สายสงวน, 2533) และยังบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งนี้จะต้องมีการผสมผสานกลมกลืนกันเป็นอย่างดีระหว่างงานและชีวิต (พวงรัตน์ บุญญา นุรักษ์, 2536) โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี มีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540)

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

กนกพร แจ่มสมบุญ (2539) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศ การมีความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงานและแนวโน้มในการคงอยู่ในงาน

วอลตัน (Walton, 1973; 1974) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

คาสท์ และโรเซนวิก (Kast & Rosenzweig, 1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในองค์การ

คาสซิโอ (Cascio, 1992) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์การที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงาน ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน

น็อกซ์ และเออริง (Knox & Irving, 1997) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกาย และจิตใจ สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้เป็นอย่างดี

จากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และยอมรับของแต่ละบุคคลว่าเป็นลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน เป็นแนวทางในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการทำงานของบุคคลใดก็ตามที่จะบังเกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า ยอมรับและพอใจในลักษณะการดำเนินชีวิตตามปกติของมนุษย์ อันจะส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายประการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่านดังนี้

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณบุคคลโดยรวมประกอบด้วย

1. ด้านการบริหาร ได้แก่ โครงสร้างการบริหารหรือโครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานว่าเป็น การให้ความสำคัญอิสระในการปฏิบัติงานตามอุดมการณ์แห่งวิชาชีพ โดยสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน ส่งเสริมความอยู่รอดในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งหมายถึงค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สวัสดิการที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ชีวิต ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน รวมถึงโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของคุณบุคคล
2. ด้านพฤติกรรมของคุณบุคคลเป็นเรื่องของค่านิยม การยอมรับ และเจตคติที่เกิดขึ้นในสภาพการทำงานประจำวัน
3. ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจและการเมืองที่ส่งผลถึงความรู้สึกที่มีคุณค่าในตนของมนุษย์
4. ด้านบุคลิกลักษณะส่วนตัว เป็นความมุ่งหมาย ความคาดหวังในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ตลอดจนบุคลิกภาพเฉพาะของตนที่อาจมีผลทั้งในด้านส่งเสริมและลดทอนความรู้สึกต่อคุณค่าในชีวิตการทำงานได้

คาสท์ และโรเซนสไวท (Kast & Rosenzweig, 1985) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการดังนี้

1. ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี (dignity and respect)
2. มีการปกครองตนเอง (self-control or autonomy)
3. การยอมรับ (recognition)
4. การได้รับรางวัล (reward)
5. โอกาสในการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า (opportunities to develop)
6. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ (sources of pride)
7. ความมั่นคงในงาน (job security)

เคิร์ช และแควลีย์ (Kerce and Kewley, 1993 อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (overall job satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (facet satisfaction) ได้แก่
 - 2.1 การบริการสังคม
 - 2.2 ความคิดริเริ่ม
 - 2.3 คุณธรรมในการทำงาน
 - 2.4 ความมีอิสระในการทำงาน
 - 2.5 งานที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.6 ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน
 - 2.7 ความสามารถในการทำงาน
 - 2.8 สถานภาพทางสังคม
 - 2.9 นโยบายและการปฏิบัติงาน
 - 2.10 ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 2.11 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 2.12 ค่าตอบแทน
 - 2.13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.14 ความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 2.15 ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
 - 2.16 เพื่อนร่วมงาน
 - 2.17 ความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 2.18 การยอมรับนับถือ
 - 2.19 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.20 กิจกรรมระหว่างการทำงาน
3. ลักษณะของงาน (job characteristic) ได้แก่
 - 3.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน
 - 3.2 ความหลากหลาย
 - 3.3 ความเป็นอิสระในงาน
 - 3.4 การให้ข้อมูลป้อนกลับ
 - 3.5 โอกาสการสร้างมิตรภาพ
 - 3.6 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

- 3.7 ความสำคัญของงาน
- 3.8 โอกาสการใช้ความสามารถ
- 4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (job involvement)
 - 4.1 ความเกี่ยวข้องสูงและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การงาน
 - 4.2 แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงานและความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่เสร็จทันเวลา
 - 4.3 การมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูง
 - 4.4 ความสิ้นหวังในคุณภาพการทำงาน หรือความไม่เอาใจใส่ต่องาน

นีอกซ์ และเออริง (Knox & Irving, 1997) พบว่า ในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีดังนี้

1. ลักษณะงานที่ไม่ก่อความเครียด (reduce work stress)
2. ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment and belonging)
3. การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (positive communication with superiors)
4. ความมีอิสระ (autonomy)
5. การยอมรับ (recognition)
6. กิจกรรมที่คาดการณ์ได้ (predictability of work activities)
7. ความยุติธรรม (fairness)
8. การมีอำนาจตัดสินใจ (clear locus of control of organizational decisions)
9. การศึกษา (education)
10. ความเป็นวิชาชีพ (professionalism)
11. ไม่มีข้อขัดแย้งในบทบาท (low role conflict)
12. การป้อนกลับของงาน (job performance feedback)
13. โอกาสความก้าวหน้าชั้นวิชาชีพชั้นสูง (opportunities for advancement)
14. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (fair and equitable pay levels)

วอลตัน (Walton, 1973; 1974) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลว่าประกอบไปด้วย

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิต เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่น

และได้รับความยุติธรรมตามตำแหน่งและความรับผิดชอบตลอดจนปริมาณที่ได้รับอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งความรับผิดชอบในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสิ่งแวดลอมในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการควบคุมสิ่งรบกวนจากแสง เสียง และกลิ่น

3. โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลเพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่โดยผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน ตั้งแต่มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน จนเกิดการรับรู้ในสิ่งใหม่หรือความรู้ใหม่ รู้จักใฝ่หาความรู้อีกทั้งแนวทางการปฏิบัติ และเลือกที่จะปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดอันเป็นที่ยอมรับของสังคม

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (future opportunity for continued growth and security) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยให้ได้รับการเตรียมความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อรองรับหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น จนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (social integration in the work organization) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (constitutionalism in the work organization) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงาน ควรได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกัน และต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากลักษณะความเป็นส่วนตัว ผู้ปฏิบัติมีสิทธิที่จะปกป้องข้อมูลเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับ

การปฏิบัติงานแต่อย่างใด มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้บริหาร

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (work and the total life space) หมายถึงบุคคลควรได้จัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (the social relevance of work life) หมายถึงกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า เห็นความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว พบว่า วอลตัน (Walton) เป็นผู้ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาถึงคุณลักษณะของความเป็นบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนได้ ซึ่งจะสามารถประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ได้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973; 1974) โดยแต่องค์ประกอบมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานของพยาบาลห้องผ่าตัดสรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

1. **ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการครองชีพ คนทุกคนต้องมีรายได้ให้เพียงพอกับการดำเนินชีวิตตามสถานะทางสังคมของแต่ละคน เพราะค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่งในสังคม (พยอม วงศ์สารศรี, 2534) การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สร้างขวัญในการทำงาน (เปรมปรีดิ์ อรรถมยจินดา, 2540; เสนาะ ดีเยาว์, 2539) ลดความไม่พึงพอใจในงานได้ (วิชัย โกลสุวรรณจินดา, 2535) และผลงานออกมามีคุณภาพ (พยอม วงศ์สารศรี, 2534) ซึ่งค่าตอบแทนประกอบไปด้วยเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ค่าล่วงเวลา ค่าเสี่ยงภัย วันหยุดชดเชย สำหรับค่าตอบแทนของพยาบาลห้องผ่าตัดประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ เงินเดือน และค่าตอบแทนวิชาชีพ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ นับตั้งแต่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ การจ่ายค่าตอบแทนต้องพิจารณาตามความเหมาะสมกับความจำเป็นของงาน และสถานะเงินบำรุงของโรงพยาบาล นอกจากนี้ทางกระทรวงการคลังยังได้อนุมัติให้ได้รับเงินประจำตำแหน่งตั้งแต่พยาบาล

วิชาชีพระดับ 7 ขึ้นไป โดยค่าตอบแทนนี้จะได้รับเช่นเดียวกับค่าตอบแทนในหน่วยงานอื่น ๆ เช่น งานห้องคลอด หรืองานหอผู้ป่วยใน และกรณีที่ต้องปฏิบัติงานเมื่อสัมผัสกับผู้ป่วยในรายที่ติดเชื้อ ก็จะได้รับพิจารณาให้ค่าตอบแทนตามหลักการของทางโรงพยาบาลเช่นเดียวกับงานการพยาบาลอื่น ๆ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดราชการส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,487 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม พบว่าข้าราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 74.4 และด้านสวัสดิการ ร้อยละ 71.7 โดยจัดเป็นลำดับความสำคัญอันดับที่ 2 และ 5 ตามลำดับ และอธิบายว่าค่าตอบแทนที่มากเพียงพอกับความต้องการจะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และการที่องค์กรมีการปรับนวัตกรรมระบบให้รางวัลและค่าตอบแทน (innovative reward systems) เป็นวิธีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจส่งผลให้มีผลิตภาพ (productivity) เพิ่มขึ้น และเป็นการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพราะคนในองค์กรต่างมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น (Kast & Rosenzweig, 1985) สำหรับผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 270 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) พบว่าปัจจัยด้านรายได้ (เงินเดือน) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .21$)

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บรรยากาศ แสง เสียง ห้องพักผ่อน การกำหนดเวลาการทำงาน ความสะดวกของสถานที่ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้มีเพียงพอ และมีการบำรุงรักษา มีสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา เพราะถ้าอุปกรณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและมีอุปสรรคในขณะที่ใช้งานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคับข้องใจ (Wolf & Orem, 1994)

ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นต้องไม่เสี่ยงต่ออันตรายเกินไป หรืออาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า เพื่อให้มีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัย ภายในห้องผ่าตัดกำหนดให้มีการจัดบริเวณโดยการแบ่งเขตออกเป็นภายในห้องผ่าตัด และบริเวณนอก

ห้องผ่าตัด ภายในห้องผ่าตัดระหว่างที่พยาบาลปฏิบัติงานมีการจัดบริเวณให้บริการภายในหน่วยงานอย่างถูกต้องตามหลักการของระบบการป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้ออย่างชัดเจน คือ เขตสกปรก เขตสะอาด เขตกึ่งปลอดภัย และเขตปลอดภัย มีการควบคุมการสัญจรให้เป็นแบบทางเดียว จัดสภาพทั่วไปให้สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่าง และอุณหภูมิอยู่ในระดับเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ไม่มีกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ มีระบบระบายอากาศออกจากห้องผ่าตัด และออกจากตัวอาคารผ่าตัด การจัดระบบความปลอดภัยในหน่วยงานโดยมีระบบสัญญาณอันตรายเตือนกรณีไฟฟ้าลัดวงจร มีระบบไฟฟ้าสำรองทำงานอัตโนมัติทันทีเมื่อไฟฟ้าระบบปกติไม่ทำงาน และมีการติดตั้งระบบสายดิน (กองการพยาบาล, 2539) รวมถึงมีแนวทางปฏิบัติในการป้องกันอุบัติเหตุจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข มีการเฝ้าระวังการติดเชื้อจากอุบัติเหตุอย่างชัดเจน มีการจัดเตรียมจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลไว้อย่างเพียงพอ และเหมาะสม ส่วนบริเวณนอกห้องผ่าตัดมีการจัดบริการอำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ มีจุดประชาสัมพันธ์ มีห้องพักสำหรับเจ้าหน้าที่ให้พักหลังจากเสร็จสิ้นการผ่าตัดแต่ละราย การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะมีส่วนช่วยให้บุคคลทำงานได้ด้วยความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพและลดอุบัติเหตุได้ (เยาวลักษณ์ กุลพานิช, 2533; เสนาะ ตีเยวร์, 2539)

การส่งเสริมสุขภาพ สุขภาพของบุคคลมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าบุคคลมีร่างกายไม่แข็งแรง อ่อนแอ ภาวะจิตใจอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีทุกข์ทางใจก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ ให้มีคุณภาพได้ (สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537) และจากแนวคิดในการให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรนั้น องค์กรจึงปรารถนาที่จะให้บุคคลในองค์กรเป็นผู้ที่พร้อมด้วยพลังกำลัง ความสามารถและการมีสุขภาพที่ดีโดยการส่งเสริมสุขภาพของบุคคลในองค์กร โดยการจัดบรรยากาศในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้คนทำงานรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัย มีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว มีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่พอเหมาะ เพื่อมิให้คนทำงานเกิดความเหนื่อยล้า สัดส่วนปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสมกัน (Herzberg, 1959 อ้างใน สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537) จัดให้มีช่วงเวลาพักผ่อน เช่น วันลา วันหยุด มีการจัดสนทนาการในระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ตามโอกาสอันควร จัดหน่วยให้คำปรึกษาเมื่อผู้ปฏิบัติงานประสบปัญหา มีสวัสดิการคอยดูแลความเจ็บป่วย และให้บริการด้านรักษาพยาบาล ส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลให้เกิดความสุข ความสบายใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากงานนั้น ๆ (พยอมน วงศ์สารศรี, 2534) สำหรับการส่งเสริมสุขภาพใน

หน่วยงานห้องผ่าตัดได้มีการกำหนดเวลาการทำงานทั้งในยามปกติและฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ จัดให้มีมาตรฐานการป้องกันโรคติดเชื้ออันตรายร้ายแรง และควบคุมสิ่งแวดล้อมในห้องผ่าตัดเป็นลายลักษณ์อักษร จัดให้เจ้าหน้าที่ได้รับคำปรึกษาจากหน่วยให้คำปรึกษากรณีที่เกิดอุบัติเหตุจากของมีคมขณะปฏิบัติงาน บุคลากรทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

3. โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล

การพัฒนา หมายถึง การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร เพราะเมื่อบุคคลที่ได้รับการพัฒนาย่อมมีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ จนเกิดความสำเร็จนบูรณ์ขององค์กร (สมาน รั้งสิโยภฤกษ์, 2535 อ้างใน สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537) นอกจากนี้การพัฒนายังช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานที่ดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์กรประสพความเจริญรุ่งเรืองในที่สุด เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โอกาสความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะน้อยลง (กุลธนะ ธนาพงศ์ธร, 2526) สำหรับหน่วยงานห้องผ่าตัดได้จัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพดังนี้คือ มีการประชุมปรึกษา วางแผนร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ การจัดให้มีการประชุมวิชาการในหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงการอบรมฟื้นฟูความรู้อย่างต่อเนื่องระหว่างการปฏิบัติงานและเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีแผนการสนับสนุนด้านการศึกษาและวิชาการเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากำลังคน และแผนพัฒนาของโรงพยาบาล มีการสนับสนุนด้านเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการค้นคว้า (กองการพยาบาล, 2539)

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ผู้บริหารควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอนาคต รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน งานที่ทำไปย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์กร (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) กล่าวได้ว่าความก้าวหน้าในการทำงานเป็นโอกาสหนึ่งของบุคคลที่จะได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้พบกับความเจริญรุ่งเรืองในตำแหน่งหน้าที่เท่าที่จะเป็นไปได้ตามขอบเขตของงาน (สุพิศ กิตติรัชดา, 2538) เพราะในการทำงานใด ๆ บุคลากรก็ได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัวและการได้รับรางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังมีมุ่งหวังและประสงค์จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้วยเช่นกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2535) และทราบได้ที่บุคคลยังมีความหวังว่าตนเองจะก้าวหน้า ย่อมมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน (สุนีย์ มหาพรหม, 2536) และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานได้ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดราชการส่วนกลางพบว่าข้าราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ ความก้าวหน้ามากที่สุด (ร้อยละ 77.2) รองลงมาคือค่าตอบแทน (ร้อยละ 74.4) การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน (ร้อยละ 73.8) ด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา (ร้อยละ 71.9) และสวัสดิการ (ร้อยละ 71.7) ตามลำดับ

ปัจจุบันทางกระทรวงสาธารณสุขได้ปรับโครงสร้างและกำหนดกรอบอัตรากำลังให้พยาบาลมีโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้น โดยมีหลักเกณฑ์ในการประเมินเพื่อเลื่อนระดับ ให้เป็นพยาบาลวิชาชีพ 7 ได้ทุกตำแหน่ง พยาบาลห้องผ่าตัดมีโอกาสได้รับการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นเช่นเดียวกับพยาบาลในงานอื่น ๆ โดยใช้หลักเกณฑ์การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญ มาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ตามวิธีการที่ ก.พ. กำหนด ในส่วนของผู้บริหารในหน่วยงานมีการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม ส่งเสริมและสนับสนุนในการเสนอผลงานเพื่อดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น รวมถึงให้โอกาสแก่บุคลากรในการเข้ารับการศึกษาคือ และส่งเสริมให้ได้รับการเตรียมความรู้ความสามารถเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นต่อไป โดยเปิดโอกาสให้เข้าร่วมประชุมสัมมนาวิชาการ และจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำผลงานทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ ภายในหน่วยงานมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรแต่ละระดับในอนาคตไว้อย่างชัดเจน

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติ อยู่ว่ามีคุณค่าต่อองค์การ ต่อวิชาชีพ และสังคม การที่ได้ทำคุณประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ (Walton, 1973)

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาอันแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Herzberg, 1959 อ้างใน สุจินดา ช่อนแก้ว, 2537)

ลักษณะการทำงานของพยาบาลในห้องผ่าตัดมีทิศทางในการบริหารบริการพยาบาล ในหน่วยงานอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของงานห้องผ่าตัดชัดเจนเป็นรูปธรรม ครอบคลุมภาระกิจหลักของหน่วยงานรวมถึงโครงการพิเศษอื่น ๆ (กองการพยาบาล, 2539) จนถึงการดำเนินกิจกรรมที่มีผลสัมฤทธิ์ การสนับสนุนให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันภายใต้ขอบเขตของวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลห้องผ่าตัดต้องทำงานร่วมกับทีมสุขภาพอื่น ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อและประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่อื่น ๆ พยาบาลมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และจัดการกับความขัดแย้งในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม รับผิดชอบต่อข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกคนมีความยินดีและมีความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน รวมถึงการให้กำลังใจให้การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่น ๆ และภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมการผ่าตัด บุคลากรทุกคนมีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่คุณภาพของงาน

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน

ในการบริหารงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่บุคคลทุกคนในองค์การอย่างเท่าเทียมกันและใช้หลักการทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเรียกว่าการมีส่วนร่วมในการบริหาร (participative management) โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร อันแสดงถึงความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ (belonging) ทำให้สมาชิกรู้จักองค์การ รักองค์การ ศรัทธา

และข้อสัถย์ต่อองค์การ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สมาชิกในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2532)

วอลตัน (Walton, 1973) ได้ให้แนวคิดในเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความเป็นส่วนตัว (privacy) โดยที่ชีวิตนอกเวลาการทำงานหรือชีวิตในครอบครัวของคนทำงาน จะไม่ถูกก้าวร้าวอย่างเด็ดขาด มีเสรีภาพในการพูด (free speech) คนทำงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสมอภาค (equity) คนทำงานได้รับความเสมอภาคของทุก ๆ เรื่องในองค์การ โดยไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ ภายใต้กระบวนการที่ถูกต้อง (due process) โดยมีการปกครองด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยตัวบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิด และอื่น ๆ ลักษณะการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัดต้องมีความเป็นส่วนตัว มีอิสระและเสรีภาพในการพูด มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร ได้รับความเสมอภาคในการทำงาน บุคลากรในหน่วยงานทุกคนต่างเคารพในความเป็นบุคคลซึ่งกันและกัน

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม

การทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง (บุญแสง ชีระภากร, 2533) กล่าวกันว่า ปริมาณเวลาที่คนเราใช้เพื่อการทำงานในรอบ 24 ชั่วโมง โดยทั่วไปคือ 8 ชั่วโมง หากนับรวมเวลาเดินทางเพื่อการทำงานด้วยแล้ว คนเราต้องใช้เวลาถึง 12 ชั่วโมง หรือร้อยละ 50 ของเวลาใน 1 วันเพื่อการทำงาน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ซึ่งนอกเหนือจากเวลาที่ต้องทำงานแล้วควรได้จัดสรรเวลาในการมีกิจกรรมอื่น ๆ อันก่อให้เกิดคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นความพอใจทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จากลักษณะงานของพยาบาลห้องผ่าตัดที่ต้องอยู่เวรนอกเวลาราชการ หรือการรื้อเรียกขึ้นปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้แบบแผนการใช้ชีวิต การนอนหลับของพยาบาลห้องผ่าตัดเปลี่ยนไป นอกจากนี้ยังพบว่าพยาบาลที่มีภาระในครอบครัว อันได้แก่พยาบาลที่สมรสแล้วหรือมีบุตร จำเป็นต้องแบ่งเวลาเพื่อรับผิดชอบครอบครัวให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของภรรยาและมารดา นอกเหนือจากงานในหน้าที่ (Booth, 1988 อ้างใน พิมพ์กา สุขกุล, 2535) และในสถานการณ์ปัจจุบัน อาชีพพยาบาลมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และความปกติสุขของพยาบาลหลายประการ ทั้งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพอนามัย ผลกระทบต่อครอบครัว เพราะต้องละทิ้งครอบครัวในเวลาทำงานกลางคืนและมีผลกระทบต่อสังคม ทำให้

สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนลดลง เพราะเวลาหยุดไม่ตรงกัน (กนกพร แจ่มสมบุญ, 2539) ดังนั้นในการปฏิบัติงานของบุคคลใดจึงควรมีความสอดคล้องกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงานและสำหรับครอบครัวอย่างเหมาะสม โดยรู้ลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรทำก่อนหลัง

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

องค์การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดทำกิจกรรมขึ้นและดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการทางสังคม (social need) อันเป็นความต้องการในการเป็นที่รักของผู้อื่นหรือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือส่วนหนึ่งในองค์การที่ทำงานอยู่ ดังนั้นมนุษย์จะเกิดความรู้สึกยอมรับได้ก็ด้วยการที่ได้รับใช้สังคม ทำคุณประโยชน์ให้กับสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีผลทำให้สังคมยอมรับองค์การ และองค์การนั้นก็ดำเนินการไปได้ด้วยดี (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2532)

สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม พยาบาลห้องผ่าตัดมีกรปฏิบัติกิจกรรม ตามภาระกิจหลักและกิจกรรมพิเศษที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสาธารณประโยชน์ดังเช่นการเคารพและพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วยที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ การที่ได้มีโอกาสให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่อสังคม เช่น การเปิดบริการให้ใช้ห้องผ่าตัดตามโครงการต่าง ๆ และการได้มีโอกาสนำผลงานหรือผลสำเร็จของงานไปเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นในสังคมได้รับรู้ยอมรับมีส่วนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จ และรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเมื่อได้ปฏิบัติตนตามลักษณะของวิชาชีพซึ่งได้แก่ การให้การพยาบาลในระดับวิชาชีพที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายว่าเป็นผู้มีความรู้ มีความรับผิดชอบสูงต่อผู้รับบริการ เป็นการกระทำที่คำนึงถึงการพัฒนาให้ดีขึ้นอันเป็นผลจากการที่ได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อมุ่งหวังสร้างความเจริญก้าวหน้าและประโยชน์ให้กับกลุ่มคน วิชาชีพ และสังคม (พวงรัตน์ บุญญานุกฤษ, 2536)

จากการศึกษาอาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันแล้วแต่ความคาดหวัง ความต้องการในชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนด้วย ได้แก่

1. อายุ อายุของบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ เพราะเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็จะเจริญขึ้นตามวัย (ทัศนา บุญทอง, 2533) การได้ทำงานกับบุคคลหลายประเภท ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น มีทักษะ ความชำนาญสูงขึ้น ความคิดในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะมีกรอบรอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น (เทพนม เมืองแมน, และสวิง สุวรรณ, 2540)

2. สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่ จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน มีความรัก ความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยกันตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ (ผาณิต สกุลวัฒน์, 2537) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทวิศรี กรีทอง (2529) ที่พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่ จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่เป็นโสด

3. ประสบการณ์การทำงาน จำนวนปีของการปฏิบัติงานทำให้พยาบาลมีความคุ้นเคยและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Payson, 1989 อ้างใน กนกพร แจ่มสมบูรณ์) และจากการศึกษาของสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ซึ่งพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่าข้าราชการที่อายุราชการระหว่าง 0-29 ปี มีความเห็นว่าคุณภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ข้าราชการที่มีอายุราชการตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป เห็นว่างานที่ปฏิบัติมีคุณภาพสูงใจในระดับมาก

4. การอบรม เป็นการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนในองค์กรดีขึ้น และมีความสุขในการทำงาน (นิวัฒน์ วชิรวิภากร, 2541) สำหรับในสายงานวิชาชีพการพยาบาล การอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพสำหรับพยาบาลภายหลังจากจบหลักสูตรปริญญาตรีแล้ว นอกจากจะเป็นการสนับสนุนความเป็นเลิศของการปฏิบัติการพยาบาลแล้ว ยังเป็นการยอมรับความสำเร็จในวิชาชีพและคุณภาพของการพยาบาลอีกด้วย (ศิริลักษณ์ สืบวงศ์แพทย์, 2542)

นอกจากนี้ยังพบว่าขนาดขององค์การ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น สมิทท์ และไมตรี (Smith & Mistry, 1983) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับขนาดของโรงพยาบาล โดยพบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดใหญ่ จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดเล็ก เนื่องจากลักษณะงานที่มีความยุ่งยาก การบริหารงานที่ซับซ้อน และบรรยากาศในองค์การขนาดใหญ่ พยาบาลจะมีความเครียดในระดับสูง

คุณภาพชีวิตการทำงานจึงประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม การจัดสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานในการใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ให้สามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบโดยอิสระ สนับสนุนให้มีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีแนวทางในการเลื่อนระดับตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกันและก่อให้เกิดความสัมพันธ์อย่างดีในระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน มีความเคารพต่อหน้าที่และความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน มีการทำงานที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของตนเองและของครอบครัว และมีโอกาสทำงานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในประเทศไทย ดังเช่น มาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลต่าง ๆ 9 แผนกของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของวอลตัน มาทำการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15, SD = 0.52$) และยังพบว่าการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากการศึกษาของกนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล กลุ่มประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิคของโรงพยาบาลโรคทรวงอก จำนวน 257 คน เครื่องมือสำหรับกรวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ต่อค่างาน และรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.49$) และยังพบว่า การอบรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล นั่นคือ จะสามารถกระตุ้นให้พยาบาลปฏิบัติงานให้งานบริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อผู้รับบริการและองค์การโดยส่วนรวม ผู้บริหารมีส่วนผลักดันในการที่จะเสริมสร้างและสนับสนุนให้พยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดความสุขและความชื่นชอบต่องาน ในขณะที่เดียวกันองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานก็เป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานหรือองค์การ เพราะถ้าหากองค์การสร้างองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานให้บุคคลได้ชื่นชอบและพอใจในงานที่ทำก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความสุข มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Hrebiniak & Alutto, 1972)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)

องค์การเป็นลักษณะของกลุ่มของบุคคลที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกันและดำเนินการอย่างเป็นระเบียบ มีการกำหนดและวางเป้าหมายร่วมกัน โดยการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันละกัน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ (authority) และความรับผิดชอบ (responsibility) ของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน ให้สามารถดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งบาร์นาร์ด (Barnard, 1970 อ้างใน พยอ ม วงศ์สารศรี, 2540) กล่าวว่าองค์การจะประกอบไปด้วย 1) การติดต่อสื่อสาร (communication) 2) การร่วมมือร่วมใจกัน (cooperative efforts) 3) การมีเป้าหมายร่วมกัน (common objectives) 4) การมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน (rules and regulations)

โรงพยาบาลจัดได้ว่าเป็นองค์การประเภทหนึ่งทำงานในลักษณะของกลุ่มของบุคคลอันประกอบไปด้วยทีมสุขภาพโดยถือเอาผู้ป่วยเป็นสำคัญ พยาบาลก็จัดเป็นกลุ่มของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บริการพยาบาล (nursing service) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้ที่ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยอันดีของประชาชน ทั้งนี้ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ ร่วมด้วย (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) ในการบริหารจัดการนั้นเป็นภาระสำคัญของผู้บริหารที่จะต้องรู้จักจัดวางระบบงานที่ดีเพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนทำงานเกิดความพอใจ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

เพื่อความสำเร็จขององค์การตลอดจนการดำรงรักษาบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพันในงานตลอดไป หน่วยงานห้องผ่าตัดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลและมีพยาบาลปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจักต้องตระหนักถึงความสำคัญของชีวิตความเป็นอยู่และสภาพการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัด เพื่อที่จะเสริมสร้างคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ให้พยาบาลห้องผ่าตัดเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความเต็มใจพร้อมที่จะอุทิศ และทุ่มเทพลังกายและพลังใจบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพตลอดไป

ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความยึดมั่นผูกพัน (commitment) เป็นมิติของความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นความเต็มใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ให้กับการกระทำนั้น ๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (Kanter, 1972) ซึ่งจะมีการแสดงออกของตนเอง (self-expressive) โดยที่บุคคลนั้นอาจจะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งคือ มีการดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องของสมาชิก (retention of members) อันเป็นความคาดหวังของบุคคลที่จะอยู่ในระบบ เพื่อสนับสนุนกลุ่มอย่างต่อเนื่องและแสดงบทบาทของเขา มีความยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (group cohesiveness) ซึ่งเป็นความสามัคคีของสมาชิกที่มีความผูกพันต่อกันอย่างแน่นแฟ้น เพื่อต่อต้านการคุกคามที่มีต่อการดำรงอยู่ของกลุ่มและมีการควบคุมทางสังคม (social control) ซึ่งเป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะเชื่อฟังและปฏิบัติตามความต้องการของระบบ และคุณค่าของกลุ่มอย่างจริงจัง ลักษณะที่สมาชิกแสดงออกมานี้สามารถประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อองค์การทางบวก ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานหรือให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (Sheldon, 1971) มีความซื่อสัตย์ มีทัศนคติที่ดีและใช้ความเพียรพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่องค์การ (Marsh & Mannari, 1977) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้ความหมายของสตีแยร์ส (Steers, 1977) ซึ่งให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และมีการแสดงออกถึงการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ การมีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์การ และมีความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลาย ๆ ท่านมองแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ด้านคือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ คือ ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยรู้สึกว่าคุณเองมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ซึ่งเป็นแนวความคิดที่ได้ได้รับความสนใจ และมีผู้ศึกษาไว้อย่างกว้างขวาง ผู้นำในการศึกษา ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ในแนวคิดนี้คือ พอร์เตอร์, สเตียร์ส, มาวเดย์ และเบาเลียน (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974) ซึ่งมองว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

นอกจากนี้ยังพบว่าความยึดมั่นผูกพันเป็นสิ่งที่มีความมากกว่าความจงรักภักดี (loyalty)

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม คือ ความยึดมั่นผูกพันของบุคคลต่อองค์การ ซึ่งแนวความคิดนี้มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะมี การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน เพราะกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น จากการที่ได้ลงทุนทำงานในองค์การมานาน (Becker, 1960 cited in Steers & Porter, 1983; Hrebiniak & Alutto, 1972)

สำหรับการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในครั้งนี้ จะศึกษาในแนวคิดด้านทัศนคติของมาวเดย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ซึ่งได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีลักษณะเฉพาะ 3 ด้านคือ

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โดยแสดงออกเป็นทัศนคติ และความเชื่อที่มีการยอมรับ เชื่อถือและคล้อยตาม ยินดีและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างสม่ำเสมอ เกิดความเลื่อมใสต่อเป้าหมายขององค์การ โดยมองว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองและองค์การไปในทิศทางเดียวกัน และตนเองก็พร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์การ รวมถึงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเองเป็นส่วน

หนึ่งขององค์การ ซึ่งมีเกียรติและศักดิ์ศรีทัดเทียมกับองค์การอื่น ๆ และเชื่อว่าองค์การจะสร้างประโยชน์ให้กับสังคมและมีคุณค่าต่อตนเอง

2. มีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การ แสดงออกโดยการทุ่มเท เสียสละ มีความเต็มใจและพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังความรู้ความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ยินดีที่จะช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับองค์การในทุก ๆ ด้าน แม้จะไม่ได้ผลตอบแทนก็ตาม

3. มีความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ แสดงออกถึงความรู้สึกรักใคร่ มีความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์การ มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์การ ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การ ถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ ยินดีและพร้อมที่จะปฏิบัติตาม รวมถึงให้การสนับสนุนองค์การในทุก ๆ ด้านอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารในองค์การ เพราะเมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การย่อมจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความอยู่รอด และความผาสุก (healthy) ขององค์การ (Buchanan II, 1974) ตลอดจนเป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1975 cited in Steers, 1977) ปัจจุบันแนวความคิดการบริหารองค์การมุ่งที่จะบริหารองค์การให้เล็กกลง และมีประสิทธิภาพ (Luthans, 1995) ดังนั้นองค์การนอกจากจะสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบแล้ว องค์การยังจะต้องรักษาบุคคล (maintenance) โดยการพยายามสร้างทัศนคติด้านความยึดมั่นผูกพัน (commitment attitude) ให้เกิดกับบุคคลในองค์การอีกด้วย การที่บุคคลในองค์การมีทัศนคติที่ดี มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยม มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง มีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา (ภรณ์ กิรีติบุตร, 2529 อ้างใน วรณดี ชูกาล, 2540; Mowday, Steers & Porter, 1979; Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; Steers, 1977; Steers & Porter, 1991) จากการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Steers & Porter, 1983; Steers & Porter, 1991) และเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การด้วย ทำให้สร้างความรู้

ฝึกอบรมและส่งเสริมบรรยากาศขององค์กร (Luthans, 1995) และจากความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้ จะทำให้นุคลากรในองค์กรลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ลดอัตราการลาออก (จารุณี วงศ์คำแน่น, 2537; Angle & Perry, 1981; Steers, 1977) และส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กร (Chelte, 1983) สเตียร์ส (Steers, 1977) กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีการพัฒนาอย่างช้า ๆ แต่จะมั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจักต้องให้ความสำคัญ และรับผิดชอบต่อการธำรงรักษานุคลากรในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร โดยการเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสำเร็จสมบูรณ์ขององค์กรต่อไป

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Steers, 1984) พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. **ลักษณะส่วนบุคคล (personal factors)** ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และความต้องการความก้าวหน้า

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย (Hrebiniak & Alutto, 1972; Steers, 1977) เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย และยังอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกองค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง (Steers, 1984) นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ (Sheldon, 1971) ความพึงพอใจในงาน และการได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น (Meyer & Allen, 1984 cited in Mathieu & Zajac, 1990)

1.2 เพศ ผู้หญิงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย เนื่องจากผู้หญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าผู้ชาย และพบว่าผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย (Hrebiniak & Alutto, 1972) เช่นเดียวกับกรัสกี (Grusky, 1966 cited in Mathieu & Zajac, 1990) ที่อธิบายว่าผู้หญิงต้องฝ่าฟันอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรมากกว่าผู้ชาย แต่กรีนเบอร์ก และบารอน (Greenberg & Baron, 1995) เห็นว่าเพศหญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าเพศชาย

1.3 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาวะครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงงาน ยิ่งเมื่อต้องมีการรับเลี้ยงบุตรเพิ่มอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น (Hrebiniak & Alutto, 1972 cited in Chelte, 1983)

1.4 การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ (Angle & Perry, 1981 cited in Chelte, 1983; Steers, 1977) ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย (Glisson & Durick, 1988)

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความดึงดูดใจให้ปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย (Hrebiniak & Alutto, 1972; Sheldon, 1971) ดังนั้นเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานนานเท่าใดก็มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น (Wilson & Laschinger, 1994)

1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้า องค์การที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากการศึกษาของริบินีแอก และอัลตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972) สเตียร์ส (Steers, 1977) พบว่าความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2. ลักษณะงาน (job characteristics)

ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นต่อไป เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง (Hackman and Oldham, 1978 cited in Steers, 1984) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

2.1 ความหลากหลายของงาน (skill variety) หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้าน จึงเป็นงานที่ทำท่าย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ (self image) ของผู้ปฏิบัติงานได้ (Buchanan II, 1974) ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็น

สิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง และพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (เบญจพรทิพยกุล, 2539; ไสภา ทรรศัยมากอุดม, 2533)

2.2 เอกลักษณะของงานหรือความชัดเจนของงาน (task identity) หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมและสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โดยมีผลงานเห็นได้ชัดเจน (ธงชัย สันติวงษ์, 2538)

2.3 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน (autonomy) หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์การ และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า จากการศึกษาของสตีเวียร์ส (Steers, 1977) พบว่าความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2.4 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถให้สติปัญญา และใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงาน และแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบผลสำเร็จ จึงพบว่าบุคคลที่ได้ทำงานที่มีความท้าทายสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงด้วย (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นเจ้าขององค์การและจะรู้สึกผูกพันกับองค์การ (นาภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533 อังโน สำราญ บุญรักษา, 2539; Steers, 1977)

3. ลักษณะขององค์การ (organizational characteristics) ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ และขนาดขององค์การ

3.1 การกระจายอำนาจในองค์การ (decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ

ให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์การพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529; Steers, 1984) บริเวอ์ (Brewer, 1993) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและบริหารองค์การ

3.2 ความเป็นเจ้าของกิจการ (worker ownership) มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์การได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรขององค์การก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน ดังนั้นบุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนธรรมดา (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

3.3 ขนาดขององค์การ พบว่าขนาดขององค์การมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาของเมทีนี จิตรอ่อนนุ่ม (2542), แมทธิว และซาแจค (Mathieu & Zajac, 1990) พบว่า องค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์การขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง

4. ประสบการณ์จากการทำงาน (work experience) ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความรู้สึกว่างค์การเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์การว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์การแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา และประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ (Steers, 1977) วิลสัน และลาสซิงเจอร์ (Wilson & Laschinger, 1994) พบว่า การมีโอกาสได้รับการพัฒนาและการได้รับความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และจากการศึกษาของจากรูนิ วงศ์คำแน่น

(2537) พบว่าความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การได้แก่ การได้รับการพัฒนา และฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเช่นเดียวกัน

4.2 ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจองค์การสูง รู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529; Steers, 1977)

4.3 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การคือ ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์การ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์การที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจเพื่อที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขามีคุณค่าและองค์การได้ตอบสนองความต้องการของเขา ทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง (self esteem) และพบว่าความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Buchanan II, 1974 อ้างในวรรณดี ชูกาล, 2540; Sheldon, 1971)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยให้แนวคิดของมาวเดย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) และพบว่ามีการศึกษาในองค์การต่าง ๆ มากมาย

สำหรับการศึกษาในกลุ่มบุคลากรในองค์การพยาบาล เช่น สุพิศ กิตติรัชดา (2538) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลนครพิงค์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครพิงค์ จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครพิงค์อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.54$) วรรณดี ชูกาล (2540) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลจำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์พยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$,

SD = 0.62) เมทินี จิตรอ่อนน้อม (2542) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 258 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.47) และแม็คนีซ-สมิท (McNeese-Smith, 1995) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการร่วมกับบุคลากรในกลุ่มอื่น ๆ ของโรงพยาบาลชุมชน และในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน 610 และ 285 คนตามลำดับ โดยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการทั้ง 2 แห่งอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน สำหรับวัลภา ฐานันท์ (2540) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 388 คน พบว่าพยาบาลมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนการศึกษาค่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในกลุ่มบุคลากรอื่น ๆ เช่น จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ทอท. จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของสตีเยร์ส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ทอท. มีระดับของความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 90.8 สำหรับเบญจพร ทิพยกุล (2539) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย โดยได้ทำการสำรวจและรวบรวมจากเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดของมาวเดย์ สตีเยร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และได้แบ่งความยึดมั่นผูกพันออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาคะแนนจากแบบสอบถามที่สร้างไว้รวม 14 ข้อ คือ ระดับต่ำ (14-32 คะแนน), ปานกลาง (38-51 คะแนน), และระดับสูง (มากกว่า 51 คะแนน) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยมีคะแนนความผูกพันต่อองค์การอยู่ระหว่าง 18 ถึง 68 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 48.51 และเมื่อนำมาจัดระดับพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานได้แก่ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับ การตอบสนองจากหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเชลตี (Chelte, 1983) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ

บุคลากรในมหาวิทยาลัย จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,367 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.2, SD = 0.71$)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความก้าวหน้าและมีศักดิ์ศรี (Tansuvan, 1992, อ้างใน กนกพร แจ่มสมบุญ, 2539) นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพทั้งหมดที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การทำงาน (Shermerhorn, Hunt & Osborn, 1991) การที่องค์การมีบุคลากรซึ่งมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเท่ากับการสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน (ผาณิต สกุลวิเศษ, 2537) เพราะเมื่อบุคลากรมีความสุขในชีวิตการทำงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีโอกาสทำงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การและสังคมได้อย่างเต็มที่ บุคลากรนั้นก็พร้อมที่จะทุ่มเทเพื่องานและองค์การ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2540) เชลท์ (Chelte, 1983) กล่าวว่าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีผลมาจากการที่บุคคลนั้นได้ตั้งใจทุ่มเทและอุทิศตนที่จะปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมาก่อน ซึ่งนับว่าเป็นความต้องการขององค์การที่จะได้ทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าการที่บุคคลได้ทำงานอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมมีความผูกพันกับงานและมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ในงานนั้นด้วย (Lyon, 1971 อ้างใน กนกพร แจ่มสมบุญ, 2539) ซึ่งแนวโน้มการคงอยู่ในงานจัดว่าเป็นการแสดงออกในลักษณะหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Mowday, Steers & Porter, 1979)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่พบรายงานการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีเพียงรายงานการศึกษาบางองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้อง และมีความสัมพันธ์กันเท่านั้น ดังเช่นการศึกษาของอนันต์ชัย คงจันทร์ (2532) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 216 คน จากธนาคารพาณิชย์ 8 แห่ง โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ดัดแปลงจากแบบวัดความพึงพอใจของสมิท และคณะ (Smith et al., 1969) วัดความพึงพอใจที่มีต่องาน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ การควบคุมดูแลของหัวหน้า ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน

และมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ส่วนในองค์การวิชาชีพการพยาบาล
 สำราญ บุญรักษา (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
 พยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรง
 พยาบาลจิตเวช จำนวน 246 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ดัดแปลงจากเครื่อง
 มือของวิทเลย์ และพัทเซอร์ (Whitley & Putzier, 1994) และแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพัน
 ต่อองค์กรที่ดัดแปลงจากเครื่องมือของมาวเดย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers &
 Porter, 1979) พบว่าความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และด้านผลประโยชน์
 ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่
 ระดับ .001 ซึ่งนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้ทำการทดลองและยืนยันว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน
 สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจในงานได้ (Hood & Koberg, 1991 อ้างใน กนกพร แจ่ม
 สมบูรณ์, 2539)

จากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเพียงผลสรุปการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของ
 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเท่านั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่
 จะศึกษาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล
 หอผู้ป่วยผ่าตัดหรือไม่ ทั้งนี้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่าบุคคลที่มีคุณภาพ
 ชีวิตการทำงานที่ดี มีการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ย่อมจะมองเห็นว่างานมีความสำคัญ และมี
 คุณค่า เกิดความภาคภูมิใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และยินดีที่จะทำงานให้กับองค์
 การ ในขณะที่เดียวกันการที่องค์กรได้สร้างความปลอดภัยและตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง
 หวังจากงานให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ย่อมนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
 ให้มีความสำเร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
 การน่าจะมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เป็นงานให้การ
 บริการผู้ป่วยผ่าตัดโดยวิธีการผ่าตัดรักษาทางศัลยกรรมที่มีความยุ่งยากซับซ้อน พยาบาลหอ
 ผ่าตัดต้องปฏิบัติงานภายใต้ภาวะเครียดอย่างเคร่งครัด ประกอบกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่
 เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือที่อาจเป็นอันตรายต่อร่างกาย อาจส่งผลต่อคุณ
 ภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพการปฏิบัติงานได้ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดองค์ประกอบ
 ของคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973; 1974) มาเป็นกรอบแนวคิดและดัดแปลง

ตามลักษณะงานของพยาบาลห้องผ่าตัด ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเมื่อพยาบาลห้องผ่าตัดมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้พยาบาลห้องผ่าตัดนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และชื่นชอบต่องานที่ปฏิบัติ มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานให้องค์การประสบผลสำเร็จจนเกิดเป็นความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในที่สุด พยาบาลห้องผ่าตัดที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะแสดงพฤติกรรมเฉพาะ 3 ด้าน ตามแนวคิดของมาวเดย์, สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979 cited in Wilson & Laschinger, 1994) ได้แก่ การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์การ และมีความปรารถนาที่จะธำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ ในทางตรงกันข้ามหากพยาบาลห้องผ่าตัดมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี ย่อมจะส่งผลให้พยาบาลขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลห้องผ่าตัด