

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. บริบทโรงพยาบาลเอกชน
 - 1.1 ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชน
 - 1.2 ประเภทของโรงพยาบาลเอกชน
 - 1.3 ประเภทของบริการในโรงพยาบาลเอกชน
 - 1.4 องค์การพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ ของโรงพยาบาลเอกชน
2. ความพึงพอใจในงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน
 - 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.4 แนวทางการประเมินความพึงพอใจในงาน
3. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 3.1 ความหมายของผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 3.2 ความสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 3.4 แนวทางการประเมินผู้นำการเปลี่ยนแปลง
4. บรรยากาศองค์การ
 - 4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ
 - 4.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ
 - 4.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
 - 4.4 แนวทางการประเมินบรรยากาศองค์การ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

1. บริบทโรงพยาบาลเอกชน

ซึ่งสมาคมโรงพยาบาลเอกชน (2548) ได้สรุปถึงลักษณะของโรงพยาบาลเอกชน ดังนี้

1.1 ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชน

ในระยะ 10 กว่าปีที่ผ่านมา มีโรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นมากมายส่วนมากอยู่ในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการบริหารแบบธุรกิจเชิงรุก มีผู้ถือหุ้น เป็นการลงทุนที่สูงทำให้เกิดการแข่งขันด้านการบริการเพื่อความอยู่รอดของกิจการ และหวังผลกำไร ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ในปี พ.ศ. 2548 มีทิศทางที่ก้าวหน้าเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ปรับตัวสูงขึ้นและเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้กำลังซื้อของคนไทยปรับตัวสูงขึ้นจึงหันไปรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่มีความสะดวกสบายรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการชาวต่างชาติให้ความสนใจรักษาในประเทศไทย เนื่องจากมีปัจจัยส่งเสริมหลายประการ กลุ่มผู้รับบริการจะอยู่ในกลุ่มที่มีฐานะรายได้ปานกลางจนถึงรายได้ดี รวมทั้งกลุ่มที่มีประกันสุขภาพ (Third party) การก่อตั้งโรงพยาบาลเอกชนในระยะเริ่มแรกมีเป้าหมายสำคัญ คือ เพื่อต้องช่วยเหลือประชาชน ผู้เจ็บป่วยที่โรงพยาบาลรัฐบาลไม่สามารถให้การรักษาได้ทั่วถึง ในระยะแรกนั้นส่วนใหญ่ ดำเนินการในรูปแบบของมูลนิธิและไม่แสวงหาผลกำไร ต่อมาโรงพยาบาลเอกชนมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร และความไม่เพียงพอของสถานบริการที่รัฐจัดให้ รวมทั้งมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และการศึกษา เป็นปัจจัยสนับสนุนการเจริญเติบโตของโรงพยาบาลที่อยู่บนพื้นฐานของธุรกิจ เพื่อแสวงหาผลกำไร และในปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลได้ส่งเสริมการลงทุนแก่โรงพยาบาลเอกชน โดยยกเว้นภาษีในระยะ 5 ปีแรกทำให้มี ผู้แสวงหาผลกำไร ลักษณะ การให้บริการเริ่มมีความแตกต่างจากโรงพยาบาลรัฐบาล โดยเฉพาะการพัฒนาด้านการบริการที่เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งห้องพักรับบริการที่น่าพักอาศัยมากขึ้น

1.2 ประเภทของโรงพยาบาลเอกชน จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

1.2.1 แบ่งตามลักษณะการให้บริการ เป็น 2 ประเภท คือ

1) *สถานพยาบาลทั่วไป* (General Hospitals) เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยให้บริการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ เช่น อายุรกรรม ศัลยกรรม

ทั่วไป ศัลยกรรมตกแต่ง กุมารเวชกรรม วัสดุญี รั้งสีวิทยา จิตเวช สูติ-นรีเวชกรรม หู คอ จมูก จักษุ โรคผิวหนัง โรคมุมิแพ้ ทันตกรรม การให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการตรวจเอกซเรย์ บริการขนส่ง ผู้รับบริการทั้งรับค่าและทั่วไป บริการตรวจสุขภาพ กายภาพบำบัด เป็นต้น

2) *สถานพยาบาลเฉพาะโรค (Specialize Hospitals)* ให้บริการรักษาเฉพาะโรคใดโรคหนึ่ง เช่น โรคหัวใจ ให้บริการรักษาเฉพาะสูติ-นรีเวชกรรม

1.2.2 แบ่งตามลักษณะการเป็นเจ้าของ กรรมสิทธิ์ และกองทุนที่ได้รับการอุดหนุน
เป็น 2 ประเภท คือ

1) โรงพยาบาลเอกชนไม่มุ่งแสวงหากำไร หรือสถานพยาบาลที่ก่อตั้งขึ้นจากมูลนิธิหรือการกุศล (Voluntary Hospitals or Non Profit Private Hospital) เป็นสถานพยาบาลเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยไม่คำนึงถึงผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทน นโยบายด้านการบริหาร คือเพื่อสังคม มุ่งให้บริการแก่ประชาชน ในรูปแบบของโรงพยาบาล และคลินิก มีลักษณะการบริหารเหมือนโรงพยาบาลรัฐบาล

2) โรงพยาบาลเอกชนแสวงหากำไร (Private hospitals or Profit Private Hospital) เป็นสถานพยาบาลที่สร้างขึ้นโดยกลุ่มบุคคลร่วมลงทุน ซึ่งประกอบไปด้วยสถานพยาบาลทั่วไปและรับการรักษาเฉพาะโรค และคลินิก ลักษณะการดำเนินงานจะเป็นรูปบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไร มีการเสียภาษีเงินได้และภาษีการค้าให้แก่รัฐ โรงพยาบาลเอกชนแสวงหากำไร

โครงสร้างของโรงพยาบาลเอกชนขนาดต่าง ๆ นั้นการกำหนดขอบเขตงาน และปริมาณงานจะแตกต่างกัน ซึ่งกองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติสำนักสถิติแห่งชาติ (2544) สรุปไว้ดังนี้

1. โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก (มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 100 เตียง) มีผู้บริหาร เป็นฝ่ายดำเนินงานด้านต่างๆทุกประเภท งานฝ่ายบริหาร มีการแบ่งงาน หรือขอบเขตงานเป็นทางการ แต่ทำงานในลักษณะครบครัน ช่วยเหลือกัน ทำให้บุคคลทำงานซ้ำซ้อน งานด้านบริหารงานบุคคลไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง จึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายหรือผู้อำนวยการในการตัดสินใจพิจารณาด้านบุคคล ไม่มีฝ่ายการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพขึ้นตรงต่อหัวหน้าฝ่ายบริหาร หรือผู้อำนวยการโรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ไม่ใช่พยาบาลประจำการ เป็นพยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาลรัฐบาล พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ประจำการมีน้อย โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก มีข้อจำกัด คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนสำหรับการบริการยังอยู่ในขอบเขตจำกัด ทั้งนี้เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านบุคลากร อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น

2. โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง (มีจำนวนเตียงผู้รับบริการระหว่าง 101-199 เตียง) มีปริมาณงานด้านบริการมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก มีการจัดรูปแบบองค์กร และการแบ่งขอบเขตของงาน มีการทำงานโดยแบ่งงานเป็นแผนกตามลักษณะงานมากขึ้น ซึ่งมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก มีฝ่ายการพยาบาลแต่ยังขึ้นตรงต่อฝ่ายบุคคล พยาบาลวิชาชีพมีลักษณะเหมือนกับโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก คือ พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ไม่ใช่พยาบาลอยู่ประจำการ เป็นพยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาลรัฐบาล หรือ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นที่มาทำงานพิเศษ และพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในโรงพยาบาล 1-3 ปี แล้วมีอัตราการลาออกไปทำงานโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคงกว่า

3. โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (มีจำนวนเตียงผู้รับบริการ 200 เตียงขึ้นไป) มีการจัดรูปแบบขององค์กร และแบ่งขอบเขตงานชัดเจน มีโครงสร้างการบริหาร 3 องค์ประกอบได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล และหน่วยปฏิบัติงานที่มีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ดูแลกำกับการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลบริหารงานทั้งหมดตามนโยบายที่ได้รับจากผู้บริหาร หรือคณะกรรมการ ซึ่งกรรมการบอร์ด จะประกอบด้วย ผู้ลงทุนในโรงพยาบาลเอกชน คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลที่มีผู้อำนวยการเป็นประธาน ทำหน้าที่บริหารงานประจำโรงพยาบาลตามแนวทางนโยบายที่กำหนด ส่วนหน่วย หรือฝ่ายปฏิบัติงานนั้น ดำเนินงานการให้บริการตามความรับผิดชอบ และบทบาทที่มี เช่น ฝ่ายการพยาบาลมีอิสระในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ชัดเจนขึ้น เหมือนฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาลซึ่งมีหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือหัวหน้าพยาบาลเหมือนโรงพยาบาลเอกชน แต่โรงพยาบาลเอกชนบางโรงพยาบาล เรียกตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือ หัวหน้าพยาบาล ว่า ผู้อำนวยการฝ่ายพยาบาล ซึ่งมีอิสระในการบริหารบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประจำการทำงานเต็มเวลา อัตราพยาบาลมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็ก

1.3 ประเภทของบริการในโรงพยาบาลเอกชน

การให้บริการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน เปิดให้บริการที่มีความแตกต่างกันไปตามขนาด วัตถุประสงค์ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของโรงพยาบาลเอกชนนั้น ๆ ซึ่งประเภทของบริการในโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD : Out-Patient Department) ให้บริการตรวจรักษาโรคสาขาต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น 1) แผนกอายุรกรรม ได้แก่ โรคภูมิแพ้ โรคหัวใจ โรคผิวหนัง เป็นต้น แผนกกุมารเวช ได้แก่ กุมารเวชกรรม โรคภูมิแพ้ในเด็ก โรคหัวใจในเด็ก เป็นต้น แผนกฉุกเฉิน ได้แก่ ศัลยกรรมอุบัติเหตุ รถพยาบาลฉุกเฉิน การเคลื่อนย้ายผู้รับบริการฉุกเฉินด้วย

เฮลิคอปเตอร์ เป็นต้น แผนกผู้ป่วยใน (IPD: In-Patient Department) มีห้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาลหลายประเภท เช่น ห้องเด็วธรรมดา ห้องเด็วพิเศษ ห้องวีไอพี เป็นต้น การบริการหลังการรักษาพยาบาล (After Treatment Service) เช่น แผนกการเงิน แผนกต้อนรับ เป็นต้น

ในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน จะเน้นให้บริการประชาชนผู้มีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไป และในยุคที่มีการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นอย่างมาก โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งพยายามค้นหา กลยุทธ์ วิธีการบริการที่มีความพิเศษแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนมาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องครบวงจร

1.4 องค์กรพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชน

กองการพยาบาล (2539) กล่าวว่า องค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีความสำคัญในการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย กลุ่มบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการ และบุคลากรอื่นๆ มาร่วมกันดำเนินการ และปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ การบริหารงานขององค์กรพยาบาลมีลักษณะการบริหารที่เป็นกระบวนการโดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางแผน กำกับ การและเื้ออำนวยการบริหารที่เป็นการดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานขององค์กรพยาบาลแยกได้ 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านการบริหารงานวิชาการซึ่งในองค์กรเอกชนจะไม่แตกต่างกัน อาจมีเน้นหนักแตกต่างกัน ซึ่งการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร และการควบคุมงาน ส่วนการบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และปัญหาของผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพ และการบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ เพื่อให้พยาบาลมีความรู้ ทักษะ คุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถ เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล โดยทั่วไปมีผู้บริหาร 3 ระดับ คือ 1) ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลซึ่งต้องเป็นพยาบาล การศึกษาระดับปริญญาโทสาขาการพยาบาล มีประสบการณ์ทางการพยาบาล มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหาร แพทย์ พยาบาล และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการสร้างสรรค์ประสิทธิภาพของฝ่ายการพยาบาล 2) ผู้บริหารระดับกลาง มีหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล รองหรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย กับผู้บริหารระดับ

ต้น คือ หัวหน้าตึก ตำแหน่งผู้บริหารระดับนี้ เรียกว่า ผู้ตรวจการ ซึ่งจะทำหน้าที่เฉพาะด้านการจัดการนิเทศ ในฐานะผู้ประสานงาน และปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลนอกเวลาด้วย และ3) ผู้บังคับบัญชาระดับต้น มีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ดำเนินการควบคุม บังคับบัญชาและนิเทศงานไปพร้อมๆกับหน้าที่ต่างๆทางด้านการพยาบาลโดยตรงต่อผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีอำนาจบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และโดยตรงในแต่ละหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบ (กฤษยา ดันติผลาชีวะ 2539: 21) ส่วนพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจากสภาการพยาบาล (พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 2540) ในการพิจารณาความเป็นวิชาชีพนั้น จะมียกประกอบสำคัญ คือ เป็นลักษณะของการใช้ความรู้ และสติปัญญาในการปฏิบัติการ เป็นการบริการแก่สังคม ความเป็นเอกสิทธิ์ และมีจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแนวทางการพิจารณาตัดสินใจ และการปฏิบัติ (วรรณวิไล จันทราภา 2551 :71-72)

2. ความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2545: 88) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

กานดา จันท์แย้ม (2546:79) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก

พิบูล ทีปะปาล (2550: 62) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ บุคคลใดมีระดับความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำสูง ก็จะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ในทางตรงกันข้ามบุคคลใดไม่มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำ ก็ย่อมมีทัศนคติในทางลบต่องานนั้น

สร้อยตระกูล ติวานนท์ อรรถมานะ (2550: 133) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 98) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน

โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์ และผลตอบแทน ซึ่งความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก

นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ (2551: 138) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลจากความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกต่อองค์กร ผู้บริหารและงานที่ทำ เป็นไปในทางชื่นชมยินดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้รับผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลกำไรมีมากขึ้น ขจัดปัญหาอุปสรรคต่างๆในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น ลดการขาดงาน การลาออก การเกิดอุบัติเหตุ และการชุมนุมประท้วง เป็นต้น

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552: 46) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ในการทำงาน

Hackman and Oldham (1980: 16-18) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในด้านบวกและด้านลบที่มีต่องานและ/หรือเป็นผลจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน

Spector (2000: 197) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำรวมถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน

Robbins and Judge (2007: 73) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกและลบของบุคคลที่มีต่องาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้ามีความรู้สึกที่ไม่ดีกับงานก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

Hodson and Sullivan (2008: 55) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกในทางบวกหรือลบที่บุคคลจะตอบสนองต่องานที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ และ/หรือเป็นผลจากประสบการณ์การทำงาน

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานได้หลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งผลในด้านบวกนั้นจะส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย รวมทั้งผลที่จะเกิดแก่องค์กร ในการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่วนผล

ในทางลบนั้นเกิดขึ้นได้ในหลายระดับได้แก่ 1) ผลกระทบต่อบุคคล คือ มีผลกระทบทั้งร่างกาย และจิตใจ ทางกายแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น มีอาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจ หรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืม เป็นต้น 2) ผลกระทบต่อองค์กร คือ คุณภาพของการผลิตจะเลวลง ปริมาณไม่ได้ตามความคาดหมาย สมาชิกเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน และถ้ารุนแรงอาจถึงขั้นก่อวินาศกรรมได้ 3) ผลกระทบต่อสังคม และประเทศชาติ คนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะทางเศรษฐกิจ การเมืองอาจกระทบกระเทือนได้ คุณภาพชีวิตก็ด้อยลง เป็นต้น นอกจากนี้ ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจในการทำงาน อาจแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้หลายวิธี เช่น 1) ลาออกไปเลย และหางานใหม่ หรือเปลี่ยนจากหน่วยงานที่เคยทำ ไปทำหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน 2) ยื่นข้อเสนอให้องค์กรปรับปรุงเงื่อนไขต่างๆ หรือไม่ก็เริ่มเคลื่อนไหว เพื่อให้องค์กรเห็นว่าไม่พึงพอใจ 3) อาจอยู่เฉยๆ ไม่เคลื่อนไหวให้องค์กรเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะกลุ่มที่ภักดีต่อองค์กร แต่ลักษณะการทำงานจะเฉื่อยชา 4) ขาดงานบ้าง มาสายบ้าง ทำงานเรื่อยๆ ไม่กระตือรือร้น งานไม่เสร็จ เกิดความผิดพลาดขึ้น (กานดา จันทรย์แย้ม 2546:77-78)

จากงานวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และผลผลิตมีความเกี่ยวพันกันโดยพนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นพนักงานที่มีผลผลิต นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรที่มีพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานแล้ว จะทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพของการทำงานสูง และผลผลิตจะสูงกว่าองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย และพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะหยุดงาน เปลี่ยนแปลงย้ายงาน อย่างไรก็ตามยังมีองค์ประกอบอื่นๆ เช่น สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหมายเกี่ยวกับทางเลือกของโอกาสในงานอื่นๆ อายุของการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการตัดสินใจของพนักงานที่จะลาออกจากงานในปัจจุบัน (วิเชียร วิทยอุดม 2551: 88-89) นอกจากนี้ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น องค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานโดยรวมมีความพึงพอใจสูงมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลผลิตสูงมากกว่าองค์กรที่มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า (พิบูล ทีปะปาล 2550: 67) และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานมากกว่าการขาดงาน (สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ ธรรมมานะ 2550: 143; Robbins and Judge, 2007: 83) ผู้บริหารสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานได้หลายวิธีจากผลการวิจัยพบว่ามีปัจจัย 4 อย่างที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ หรือสร้างสรรค์ให้มีได้ ได้แก่ 1) งานที่ท้าทายสติปัญญา (Mentally Challenging Work) โดยทั่วไปแล้วผู้ปฏิบัติงานชอบงานที่ให้โอกาสที่จะได้ใช้ทักษะ และความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีงานให้เลือกทำได้หลากหลาย มีอิสรภาพในการ

ทำงาน และมีเครื่องมือวัดและประเมินผลงาน เพื่อแสดงว่ามีความสามารถทำงานได้แค่ไหน 2) การให้รางวัลผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Rewards) ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีระบบการจ่ายค่าจ้าง และมีนโยบายในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ยอมรับได้ว่ามีความยุติธรรม สอดคล้องตามที่เขาคาดหวัง 3) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงาน (Supportive Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสนใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งความสุขสบายส่วนตัว และความสะดวกในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues) และหัวหน้างานมีความใกล้ชิด มีความเข้าใจ และเป็นมิตร กล่าวชมเชยเมื่อทำงานเป็นผลสำเร็จ รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และแสดงความสนใจผู้ปฏิบัติงานเป็นการส่วนตัว เป็นต้น จะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้น ส่วนยุทธวิธีเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน เริ่มต้นด้วยการพยายามวิเคราะห์ปัญหาซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจงาน เมื่อใดที่ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม จะสามารถพบวิธีการต่างๆ ที่จะปรับปรุงความพึงพอใจในงานได้แก่ การแก้ไขสภาพการณ์ต่างๆ ที่ไม่ได้มาตรฐาน การโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานให้กับผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจ เพราะหากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ทักษะ ความถนัด และความสนใจจะทำให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น (พิบูล ทิปะปาล 2550: 66)

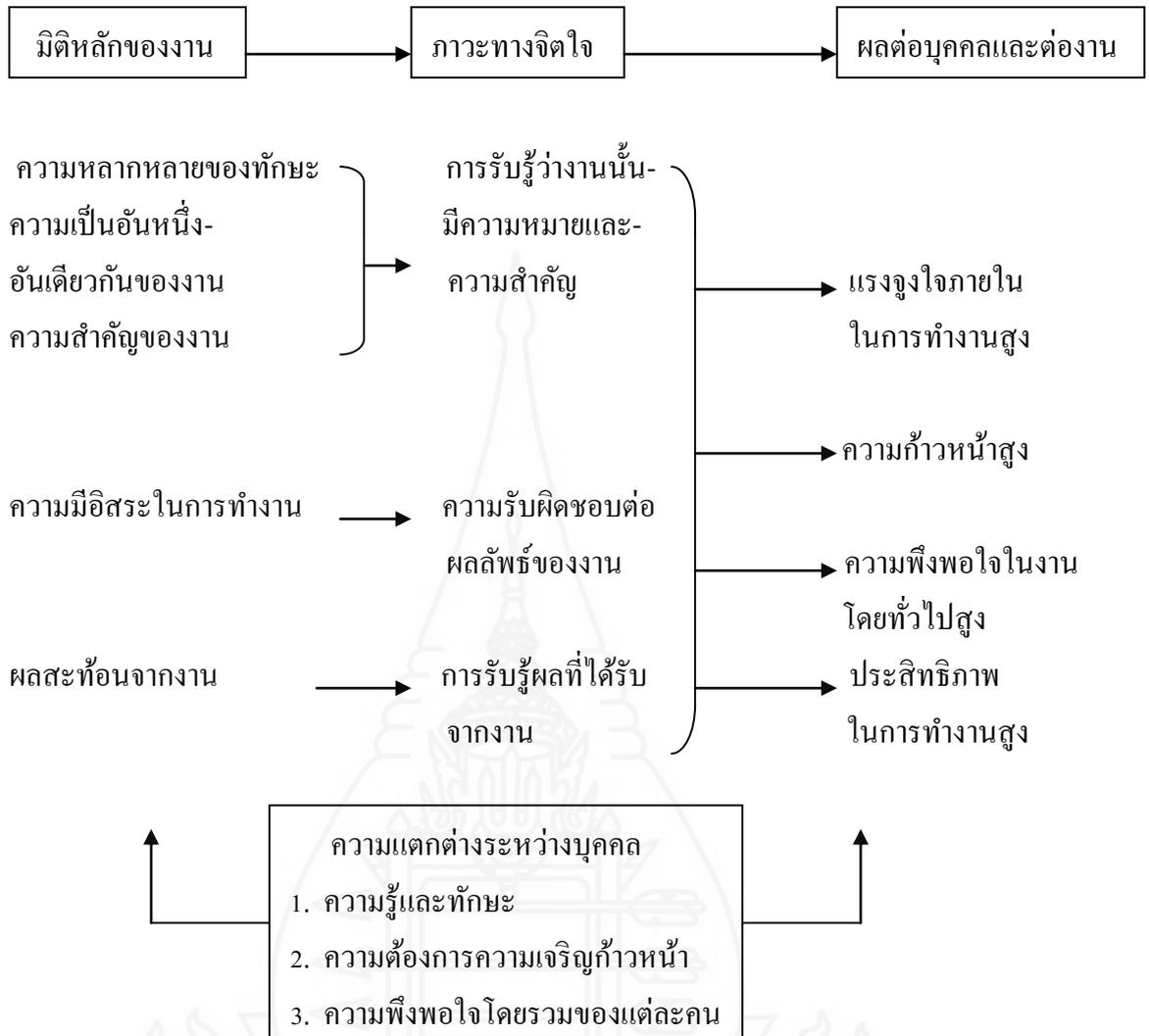
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีเชิงเนื้อหาของ Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) ซึ่งปัจจัยทั้งสอง คือ 1) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน หรือปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บังเกิดความพึงพอใจ 2) ปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene or Maintenance factors) เครื่องช่วยค้ำจุนป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ได้แก่ นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร เงื่อนไขการทำงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าจ้างเงินเดือนและค่าตอบแทน สภาพความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน สถานภาพทางสังคม และชีวิตส่วนตัว เมื่อสร้างแรงจูงใจ บุคลากรก็จะเกิดแรงจูงใจที่สูง เกิดความพึงพอใจ และนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนปัจจัยเพื่อการคงอยู่ เป็นปัจจัยที่ใช้กับระดับความต้องการที่ต่ำกว่า ส่วนทฤษฎีค่านิยมของ Locke (1976) ซึ่ง Locke's Value Theory มีแนวคิดหลัก คือ ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคลากรได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ตนต้องการ

มากนักน้อยเพียงไร เช่น รางวัล ยิ่งผู้หนึ่งเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่ามากเพียงไรก็ยิ่งมีความพึงพอใจสูงตามไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อย ก็จะมีความพึงพอใจลดน้อยลง และความพึงพอใจในงานอาจเกิดจากหลายปัจจัย ด้วยเหตุนี้วิธีที่ดีที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานคือ จะต้องพยายามค้นหาว่าบุคลากรต้องการอะไร และถ้าอยู่ในวิสัยพอที่จะทำได้ก็ให้รับดำเนินการ นอกจากนี้ Gilmer and others (1966) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในงาน เช่น ค่าจ้าง ต้องมีความเสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้งานรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน เป็นต้น และทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Task characteristics theory) ซึ่งเสนอว่า ส่วนใหญ่สิ่งที่ควบคุมการจูงใจไม่ใช่ตัวบุคคล แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน และสร้างสถานที่ทำงานให้เหมาะสม สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในบุคคลได้ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นทฤษฎีย่อยที่สำคัญได้แก่ โมเดลลักษณะของงาน (Job characteristics model) Hackman and Oldham (1980) ได้ใช้แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นพื้นฐาน และพัฒนาเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์งาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ปรับปรุงลักษณะงาน และการออกแบบงานใหม่ และต่อมาได้พัฒนาเป็นโมเดลคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model) ซึ่งประกอบด้วยมิติของงาน 5 ลักษณะดังต่อไปนี้ (1) ความหลากหลายของทักษะ หรือความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Skill variety) หมายถึง ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย ช่วยให้พนักงานสามารถใช้ความรู้ความชำนาญที่แตกต่างกันในการทำงานเหล่านั้น และสามารถจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง และทำให้การทำงานนั้นๆ มีคุณค่าและประสบความสำเร็จ (2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน หรืองานที่มีลักษณะเฉพาะ หรือการระบุงาน (Task identity) หมายถึง ต้องมีความเป็นเอกภาพ และมีระดับความยากง่าย การให้พนักงานทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ อาจจะทำคนเดียว หรือร่วมมือกันทำก็ได้ ซึ่งจะส่งผลให้งานนั้นเสร็จสมบูรณ์ โดยมีผลผลิตที่ปรากฏชัดเจน (3) ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานว่างานที่ทำจะส่งผลต่อเนื่องกับงานของคนอื่นๆ ตลอดจนองค์กรและสังคม (4) ความมีอิสระในการทำงาน หรือความมีอิสรภาพ (Autonomy) หมายถึง การให้อิสระแก่พนักงานในการกำหนดวิธีการทำงาน การวางแผนการทำงาน การจัดตารางทำงาน การปฏิบัติเพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จ ตลอดจนการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน (5) ผลสะท้อนจากงาน หรือการป้อนกลับ (Task feedback) หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทำให้พนักงานรับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานของตัวเอง ปัจจัย 3 ประการแรก คือ (1) ความหลากหลายของทักษะ (2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (3) ความสำคัญของงาน เมื่อนำมารวมกันแล้วจะทำให้งานต่างๆมีความสำคัญมากขึ้น การให้อิสระในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานของตนมากขึ้น และถ้าให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของตน รวมทั้งเมื่อได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ หรือรับผิดชอบในงานของตนเอง พนักงานจะมีแรงจูงใจเกิดขึ้นมาก และ ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้น ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี พนักงานมีการขาดงานน้อย โอกาสที่พนักงานจะลาออกจากงานจะน้อยลง ซึ่งโมเดลคุณลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1980) ที่แสดงถึงมิติของงาน 5 มิติ สามารถนำไปสู่ภาวะทางจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน ภาวะทางจิตใจ (Psychological states) มีอยู่ 3 ภาวะ คือ (1) การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ซึ่งบุคคลรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล (2) ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่างๆจากความพยายามของตนเอง (3) การรู้ผลการกระทำ บุคคลสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่า เป็นที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่ภาวะจิตใจทั้งสามภาวะนี้ เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผล 4 ลักษณะคือ บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูง และความพึงพอใจในงานจะสูงด้วย ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการขาดงาน และอัตราการการลาออกจากงานจะต่ำลง แสดงดังภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 โมเดลคุณลักษณะของงาน

ที่มา Hackman and Oldham (1980: 90)

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่ามีแนวทางในการศึกษา 3 แนวทาง Jewell (1998: 212-217) แนวทางแรกมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม (The Global Approach) โดยเห็นว่าความพึงพอใจในงาน เป็นมโนทัศน์ร่วม (A global concept) ที่สะท้อนให้เห็นถึงความชอบหรือความไม่ชอบของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำ เป็นสภาวะภายในจิตใจ หรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมความพึงพอใจของบุคคล (Overall satisfaction) แนวทางที่สอง มุ่งศึกษาความพึงพอใจเฉพาะด้าน (The Facet Approach) โดยเห็นว่าความพึงพอใจในงาน เป็นมโนทัศน์ที่จำแนกออกเป็นด้านๆ (A Faceted concept) อย่างอิสระ ดังนั้นจึงต้องศึกษาแต่ละด้านแยก

นอกจากนี้ โดยนักวิจัยที่ยึดตามแนวคิดนี้เห็นว่า บุคคลมีความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อภาระงาน ความมั่นคงในงาน การตอบแทนจากการทำงาน เจือใจในการทำงาน สถานภาพ และเกียรติภูมิของงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน นโยบาย หรือหลักการที่หน่วยงานใช้ในการประเมินผลในการปฏิบัติงาน การดำเนินการจัดการทั่วไป ความสัมพันธ์กันระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความอิสระและความรับผิดชอบในงานที่ทำ โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้และทักษะ และโอกาสในการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง อย่างไรก็ตามแม้จะพบว่าความพึงพอใจต่องานในด้านต่างๆข้างต้นนั้นจะมีความสำคัญ แต่ก็พบว่าในการที่จะวัดความพึงพอใจต่องานในด้านใดหนึ่งสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา คือความสอดคล้องเหมาะสมกับงานวิจัยที่สนใจศึกษา แนวทางที่สาม มุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยมองว่าความพึงพอใจในงาน เป็นการกระทำเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล (A function of fulfilled need Approach) อย่างไรก็ตามพบว่าการศึกษาความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ การศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งจากการศึกษาของ Arvey and others (1989) พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวม หรือความพึงพอใจในงานทั่วไป (General satisfaction) สามารถแยกออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจภายในงาน (Intrinsic satisfaction) และความพึงพอใจภายนอกงาน (Extrinsic satisfaction) สอดคล้องกับ Hackman and Oldham (1980:104-105) ที่เห็นว่าความพึงพอใจในงานจำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (Context satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในงาน (Job security) ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน องค์ประกอบที่สองคือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน (Affective outcomes) ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในงาน (Internal work motivation) ความพึงพอใจในความก้าวหน้าของงาน (Growth satisfaction) และความพึงพอใจในงานทั่วไป (General satisfaction)

จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเลือกแนวทาง ศึกษาความพึงพอใจเฉพาะด้าน โดยใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของ Hackman and Oldham (1980) ประกอบด้วยคุณลักษณะของงาน (Job characteristics) 5 มิติ ได้แก่ 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความอิสระในการทำงาน 5) ผลสะท้อนจากงาน และภาวะทางจิตใจด้านประสบการณ์ของงานที่ทำ (Psychological states) 3 มิติ ได้แก่ 1) การรับรู้ว่างานนั้นมี ความหมายและความสำคัญ 2) ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน 3) การรับรู้ผลที่ได้รับจากงาน เพื่อนำมาใช้ศึกษาในบริบทของโรงพยาบาลเอกชน

2.4 แนวทางการประเมินความพึงพอใจในงาน

จากการสร้างและพัฒนาแบบวัดเจตคติแบบ Likert Scale ของ Likert (1967) พบว่า ค่ามัธยฐานของข้อมูลที่ได้จากการใช้ Normal Deviate กับ การกำหนดแบบให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบวัดที่ให้ห่างเท่ากัน 0, 1, 2, 3, 4 ซึ่งข้อความวัดเจตคติเป็นบวก (Positive or Favorable) นั้นได้ผลไม่แตกต่างกัน และพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์กันสูงถึง 0.99 แบบวัดเจตคติแบบ Likert Scale นี้ สามารถใช้วัดเจตคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น และสามารถวัดเจตคติได้เกือบทุกเรื่อง รวมทั้งมีค่าความเที่ยงสูงกว่าแบบอื่นด้วย มาตรฐานวัดเจตคติแบบ Likert Scale ตามต้นฉบับใช้ 5 คำตอบ ซึ่งมีการนำมาศึกษาในประเทศไทยด้วยการปรับเป็น 3, 5 และ 7 คำตอบ โดยใช้ข้อความเดียวกัน ผลการหาความเที่ยง พบว่า 7 คำตอบมีค่าความเที่ยงมากกว่า 5 คำตอบ และมากกว่า 3 คำตอบ ตามลำดับ แต่ระหว่าง 5 คำตอบ กับ 7 คำตอบ แม้ 7 คำตอบจะมีค่าความเที่ยงมากกว่าแต่ไม่มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ ฉะนั้นจึงควรเลือกให้ 5 คำตอบ จะทำให้ได้ความเที่ยงมากขึ้น เพราะการหาค่าความเที่ยงตัวหารเป็นค่าความแปรปรวน เมื่อมี 5 คำตอบความแตกต่างของคะแนนต่ำกับสูง จะมีมากกว่าใช้น้อยกว่า 5 คำตอบ นอกจากนั้นข้อความที่ใช้ก็สามารถลดจำนวนให้น้อยลงได้ เนื่องจากความแปรปรวนของคะแนนขึ้นอยู่กับจำนวนข้อความกับจำนวนคำตอบ (บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์ 2551: 317-324)

เนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดทางอ้อม (Indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจ ในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธีได้แก่ การสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยที่วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ใช้เวลามาก (Cherrington, 1994; Luthans, 1992; Greenberg and Baron, 1993) ดังนั้นนักวิชาการที่ศึกษาความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่ จึงใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถาม กระทำได้ 2 รูปแบบ คือ การวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม เป็นการวัดถึงความรู้สึกโดยทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะงานในทุกๆด้าน หากวัดความพึงพอใจหลายๆด้าน และนำผลมารวมกันก็จะได้ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้เหมือนกัน และการวัดความพึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงานนั้น จะเป็นการวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณสมบัติด้านใดด้านหนึ่งของงาน เช่น เรื่องเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำ เป็นต้น และมีผู้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจในงานเป็นจำนวนมาก มีหลายรูปแบบ Cherrington (1994) ; Greenberg and Baron (1993) ; Steers (1991) ได้สรุปว่า แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานค่า มาตรฐานใบหน้า (Face scale) มาตรฐานจำแนก (Semantic differential scale) มาตรฐานี้ เริ่มพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา และได้รับการ

ปรับปรุงให้ดีขึ้น จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน นงนุช โรจนเลิศ และวรรณิ ต.ตระกูล (2542) ได้สรุปว่า มาตรฐานหรือแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพดี มีความเชื่อมั่นและมีความตรงสูงมีหลายชนิด ได้แก่ แบบวัด Kumin Face Scale, TJSQ(Teacher Job Satisfaction Questionnaire), MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire), JDI(Job Description Index), Pay Satisfaction Questionnaire, และแบบวัดของ Hackman and Oldham (1980) ได้พัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคคลมีลักษณะคล้ายกับแบบวัดของ Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) ประกอบด้วย มาตรฐานประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านบริบทของงาน หรือความพึงพอใจในงาน 15 ข้อ

สรุปแนวทางในการประเมินความพึงพอใจในงานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แบบสอบถามพึงพอใจในงานขึ้นโดยใช้ แนวคิด ทฤษฎี และแบบวัดของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งแต่ละข้อความมีให้เลือก 5 คำตอบ

3. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3.1 ความหมายของผู้นำการเปลี่ยนแปลง/พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมยศ นาวิการ (2544: 227) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง บุคคลที่ได้จินตนาการอนาคตขององค์กร ถ่ายทอดวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนแก่สมาชิกขององค์กร บันดาลใจ และสนับสนุนแรงจูงใจที่สูงกว่าแรงจูงใจที่สามารถคิดว่าเป็นไปได้จะใช้ปรัชญาแบบสัมพัทธ์ ไม่ใช่การทำงานประจำวันของผู้ตาม แต่จะพัฒนาและกระตุ้นผู้ตามเป็นรายบุคคล

เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2550: 106) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้นำที่สามารถแปลงวิสัยทัศน์ให้เป็นความจริง นำไปสู่การปฏิบัติได้ สามารถทำให้บุคคลสนใจและยินดีปฏิบัติตาม ผู้นำจะทำงานที่ท้าทาย และเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ที่นำไปสู่กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในโลกธุรกิจ

วิเชียร วิทยอุดม (2550:156) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความเป็นผู้นำที่ดลบันดาลความสำเร็จขององค์กรด้วยการปลุกฝังความเชื่อของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างลึกซึ้งต่อสิ่งที่องค์กรควรจะเป็น และการปลุกฝังค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ สร้างความสำนึกทางหน้าที่ภายในองค์กร กระตุ้นวิถีทางใหม่ของการแก้ปัญหา และส่งเสริม การเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร

โสกณ ภูเกล้าวัน (2551) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้นำจะมีการถ่ายโอนหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจที่สำคัญ และจัดซื้อจัดจ้างการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ดูแลสอนทักษะให้แก่ผู้ตามที่มีความจำเป็นต้องแก้ปัญหา ต้องการการริเริ่ม การกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ การกระตุ้นการแข่งขันความคิด การตระหนักในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการส่งเสริมการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในการบริหารความขัดแย้งต่างๆ ผู้นำจะทำการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ และระบบการบริหาร เพื่อเน้นและสร้างค่านิยม และวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

Burn (1978) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศนคติไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และมีการกระจายอำนาจ หรือเสริมสร้างพลังใจ เป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นให้ผู้ตามมีความเป็นผู้นำ

Muchinsky (1997) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และสมมติฐานของสมาชิกในองค์การ สร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การ และเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตามซึ่งอิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับกลายมาเป็นผู้นำ

Bass (1999) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความคาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจของกลุ่ม และองค์การ มีการจูงใจผู้ตามให้มองเห็นถึงความสนใจประโยชน์ส่วนตนไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม องค์การ และสังคม

Avolio, Bass and Jung (1999) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีส่วนในการทำให้ผู้ตามพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้นำที่มีพฤติกรรมในการพยายามที่จะปรับปรุงสภาพขององค์การให้ดีขึ้น สามารถแปลงวิสัยทัศน์ให้เป็นความจริง รวมทั้งสามารถใช้ความรู้ความสามารถกระตุ้นโน้มน้าว สร้างแรงบันดาลใจ ทำให้ผู้ตามเห็นความสำคัญของเป้าหมายและคุณค่าในผลลัพธ์ของงาน และนำไปสู่การปฏิบัติได้ หรือยกระดับความต้องการของผู้ตาม หรือจูงใจให้ผู้ตามเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (Self Interest) ผลจากอิทธิพลเหล่านี้ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นและเคารพในตัวผู้นำ และได้รับการจูงใจให้ทำสิ่งต่างๆ ได้มากกว่าที่คาดหวังและปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจของตนเอง

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิผล จะมีคุณลักษณะ (Attributes) ซึ่ง Tichy and Devanna (1986) สรุปไว้ดังนี้ 1) ยอมรับว่าตนเองเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) เป็นผู้ที่ชอบ

ความเลื่องที่มีมารอบคอบ 3) มีความศรัทธาในคนอื่น และไวในการรับรู้ความต้องการของคน
 เหล่านั้น 4) มีความสามารถในการสร้างค่านิยมที่ชัดเจนให้เป็นกรอบพฤติกรรมของบุคคลต่างๆ
 ในองค์กรได้ดี 5) มีความยืดหยุ่น เปิดกว้างให้ทุกคนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ 6) มีทักษะด้าน
 ความคิด และมีความเชื่อในวิธีการคิดที่อิงวิชาการ และมีความละเอียดรอบคอบในการวิเคราะห์
 ปัญหา และ 7) มีความเป็นนักวิสัยทัศน์ที่มองปัญหาต่างๆทะลุปรุโปร่ง และมีมุมมองใหม่ได้
 หลากหลาย ส่วนแนวปฏิบัติสำหรับการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่ง Yukl (1998) สรุปไว้ดังนี้

- 1) ทำวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจนในเชิงความหมาย
- 2) อธิบายวิธีการที่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์
- 3) ปฏิบัติการด้วยความมั่นใจ และมองโลกในแง่ดีงาม
- 4) แสดงความเชื่อมั่นในผู้ตาม
- 5) สร้างโอกาสให้พบความสำเร็จตั้งแต่ระยะเริ่มแรก
- 6) ร่วมยินดีและฉลองความสำเร็จ
- 7) ใช้กริยาท่าทาง การกระทำเชิงสัญลักษณ์เพื่อนำค่านิยมสำคัญ
- 8) นำด้วยการเป็นแบบอย่าง
- และ 9) มอบอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจแก่ผู้ตามเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

3.2 ความสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Bass (1974) ; Bass (1997) ; Bass, (1985) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพ
 ผลงานระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้บริหารงานที่มี
 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำที่สามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
 และจากการใช้แบบสอบถาม Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ในการศึกษาวิจัย
 รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในสภาวะแวดล้อมที่หลากหลายพบว่า
 ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นที่ยอมรับในหลายประเทศ หลายสถาบัน หลายองค์กร และยังพบว่า
 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรมากกว่าผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
 นอกจากนี้ ยังทำให้มีพลังในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กรไปในทางที่ดีขึ้น
 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลให้ การออกจากงานต่ำ มีความเที่ยงตรงและมีคุณธรรมสูง
 มีความกระตือรือร้นในการดูแลผู้ปวย ทำงานร่วมกันด้วยจิตวิญญาณ สมาชิกมีความเข้าใจใน
 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน แสดงออกซึ่งความเป็นเจ้าของ และยินดีในความสำเร็จ
 ร่วมกัน ผู้ปวยและครอบครัวมีความพึงพอใจ (Barker, 1992)

3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดย Avolio, Bass and Jung (1999) ได้อธิบาย
 กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม
 เฉพาะ 4 ประการ คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (Idealized Influence or Charisma Leaderships : II or CL) หมายถึง ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง เป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบ สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึง คุณสมบัตินี้คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม มีความสม่ำเสมอมากกว่า การเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤติ เป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ ถูกต้อง เป็นผู้ที่มึศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง หลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่ จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ใน อุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยม เสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะ ประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ ความหมายและท้าทายในเรื่องงาน กระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการ แสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก สร้างและสื่อความ ความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัว หรือความผูกพันต่อเป้าหมายและ วิสัยทัศน์ร่วมกัน แสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะบรรลุเป้าหมาย ได้ ช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร และบ่อยครั้ง พบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทาง ปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าคุณค่า และกระตุ้นให้ พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการ กับอุปสรรคของตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำมี การกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหา แนวทางใหม่ๆมาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิด และการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) มีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่าแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนา ความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) ผู้นำ จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยให้ความเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตาม

รู้ดีกว่ามีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ตาม และเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ เข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล

ต่อมา Avolio, Bass and Jung (1999) ได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความแตกต่างกันจำนวน 14 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างละ 45-549 คน องค์การที่ทำการศึกษาคือ บริษัทธุรกิจ ราชการ ทหาร สถาบันการศึกษาและโรงพยาบาล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 3,786 คน โดยทำการสัมภาษณ์ถึงลักษณะผู้นำที่พวกเขาให้การยอมรับ และนำมาพัฒนาเครื่องมือการประเมินภาวะผู้นำตามการรับรู้ของผู้ตามขึ้นมาใหม่ร่วมกับการปรับข้อคำถามจากแบบสอบถาม Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ที่ถูกพัฒนาขึ้นหลายชุดจากแนวคิดของ Bass, 1985 ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 3 องค์ประกอบ โดยรวมองค์ประกอบของการสร้างบารมีและการสร้างแรงบันดาลใจเป็นองค์ประกอบเดียวกัน เนื่องจากพบว่าทั้ง 2 องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กัน .80-.90 (Avolio, Bass and Jung, 1999) จากนั้นนำมาวิเคราะห์ห่องค์ประกอบใน 8 รูปแบบ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์สูงกับ 3 องค์ประกอบ สอดคล้องกับการศึกษาของ Barker (1992) และ McDaniel and Wolf (1992) ที่พบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีความสัมพันธ์กัน (Intercorrelated) ทำให้ผู้ตามสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวัง โดยที่ผู้ตามมีความพึงพอใจด้วย ดังนั้น Avolio, Bass and Jung (1999) จึงสรุปว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) ภาวะผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic – Inspirational leadership) 2) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) และ 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Avolio, Bass and Jung (1999) เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาในบริบทของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

3.4 แนวทางการประเมินผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับความนิยมและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายคือ แบบสอบถามภาวะผู้นำหลายปัจจัย (Multifactor Leadership Questionnaire: MLQ) ซึ่งพัฒนาครั้งแรกโดย Bass (1985) โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับอาวุโสขององค์กรขนาดใหญ่ในประเทศแอฟริกาใต้ จำนวน 70 คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์เหล่านี้จะถูกขอให้นึกถึงผู้นำที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เคยทำงานร่วมกัน ผู้นำคนนั้นช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตระหนักในความสำคัญของเป้าหมาย ช่วยเพิ่มระดับแรงจูงใจให้สูงขึ้น และช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้ตนได้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตนเองเพียงไร นอกจากนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์จะเขียนบรรยายเกี่ยวกับผู้นำคนนั้นว่าเคยทำอะไรบ้างที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง Bass ได้ดำเนินการศึกษาเช่นเดียวกันนี้กับผู้นำระดับล่างด้วย แล้วนำข้อมูลทั้งหมดจากผู้บริหารระดับอาวุโสและผู้บริหารระดับล่างมาจัดทำแบบสอบถามที่เรียกว่า MLQ ขึ้น เพื่อศึกษาถึงความเชื่อ และความพึงพอใจต่อผู้นำของตน พบว่า ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามภาวะผู้นำหลายปัจจัยในส่วนของความเชื่อ และความพึงพอใจต่อผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทำให้ทราบถึงระดับการยอมรับของผู้ตามได้ แสดงถึงความเชื่อมั่น การยอมรับในอำนาจ ความเสียสละ และพลังแฝงในการเอาชนะอุปสรรค มีการยึดถือจริยธรรม และคุณธรรมประกอบการตัดสินใจ และมีการพิจารณาไตร่ตรองมุมมองต่างๆ สำหรับอนาคต และให้เกียรติต่อผู้ตาม และช่วยเหลือผู้ตามเมื่อเผชิญกับปัญหา และแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความตรง (Validity) และความเที่ยงตรง (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้วัด แบบสอบถาม MLQ นี้ ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ของผู้ตามที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำใน 7 องค์ประกอบของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้นำการแลกเปลี่ยน นอกจากนี้แบบสอบถามยังมีหัวข้อเพื่อวัดการใช้ความพยายามส่วนเกิน ความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจอีกด้วย Bass and Avolio, 1992 ได้จัดทำแบบสอบถาม MLQ ฉบับย่อเพื่อให้มีการประเมินตนเองว่าเป็นผู้นำประเภทใด เรียกว่าแบบสอบถาม MLQ-S มีทั้งหมด 21 ข้อ 7 องค์ประกอบต่อมา Avolio, Bass and Jung, 1999 ได้ทำการปรับปรุงแบบวัด MLQ ขึ้นใหม่อีก โดยพัฒนามาจากแบบวัด MLQ-5S ที่มี 6 องค์ประกอบ (Bass and Avolio, 1990)

สรุปแนวทางในการประเมินพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์แบบสอบถามพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงขึ้นโดยใช้ แนวคิด ทฤษฎี และแบบวัด MLQ ของ Avolio, Bass and Jung (1999) ซึ่งในแต่ละข้อความมีให้เลือก 5 คำตอบ

4. บรรยากาศองค์การ

4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม (2520: 596) บรรยากาศ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานผู้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม (2520: 597) และสมยศ นาวิการ (2540: 192) บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของพนักงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบความเป็นผู้นำ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมทั้ง ค่านิยม ความต้องการ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจ และพฤติกรรมของพนักงาน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2551: 303) บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

Lewin (1951) บรรยากาศองค์การ หมายถึง โครงสร้าง และกระบวนการทางสังคม ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาสังคมของ Gestalt ในการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งพนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์การที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคน

Tagiuri (1968) บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์การหนึ่ง ซึ่งรับรู้ได้โดยสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์จริงของสมาชิกองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขา สามารถอธิบายได้ในชุดของคุณลักษณะเฉพาะ หรือคุณลักษณะขององค์การ

Litwin and Stringer (1968) บรรยากาศองค์การ หมายถึง แนวคิดที่อธิบายธรรมชาติขององค์การ หรือคุณภาพของสิ่งแวดล้อมขององค์การ บรรยากาศองค์การสามารถรับรู้หรือมีประสบการณ์ได้ โดยสมาชิกขององค์การ และพวกเขาสามารถรายงานถึงบรรยากาศได้โดยการใช้แบบสอบถามที่เหมาะสม

Dessler (1980) บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในแง่ของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

Stringer (2002) บรรยายกาสองค์การ หมายถึง รูปแบบและการรวบรวมลักษณะชี้เฉพาะขององค์การ ที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

Lussier (2005) บรรยายกาสองค์การ หมายถึง คุณภาพของสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่สมาชิกขององค์การรับรู้ได้ หรือเป็นการรับรู้ของพนักงานต่อบรรยากาศของสภาพแวดล้อมในองค์การ

สรุปได้ว่า บรรยายกาสองค์การ หมายถึง การรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมของพนักงานที่มีต่อลักษณะต่างๆของสภาพแวดล้อมในองค์การซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงาน

4.2 ความสำคัญของบรรยากาศสองค์การ

บรรยากาศสองค์การมีความสำคัญ โดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆในองค์การซึ่งทำให้เกิดลักษณะต่างๆขององค์การขึ้นมา เมื่อองค์ประกอบของบรรยากาศเปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นของบรรยากาศสองค์การ นอกจากนี้บรรยากาศสองค์การยังมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลด้วย Huse and Bowditch (1977)พบว่าบรรยากาศสองค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หากบุคคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมในงานที่ดีจะทำให้บุคคลากรรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น และทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญขององค์ประกอบของบรรยากาศสองค์การ Hellriegel and Slocum (1974: 430) เห็นว่า การศึกษาบรรยากาศสองค์การทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน และทำให้รู้จุดอ่อนขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ดังนั้นแนวความคิดเรื่องบรรยากาศสองค์การจะช่วยให้เข้าใจถึงผลกระทบขององค์การต่อคน ว่ามีผลกระทบต่อหน้าที่ต่างๆของคนในองค์การ รวมทั้งความสามารถขององค์การในการเพิ่มผลผลิต และนอกจากนี้บรรยากาศสองค์การจะช่วยในการศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่างๆของกาบริหารที่มีต่อคน ต่อพฤติกรรมขององค์การ และสุขภาพของคนในองค์การ รวมทั้งบรรยากาศสองค์การเป็นลักษณะเฉพาะที่ทำให้้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากองค์การอื่นๆ และมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ การศึกษาบรรยากาศสองค์การเพื่อทราบความรู้สึกของบุคคลต่อองค์การในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง หรือพัฒนาองค์การให้เหมาะสมกับบุคคลในองค์การ เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การให้มีคุณภาพสูง

4.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศสองค์การ

ได้มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศสองค์การ และ/หรือองค์ประกอบของบรรยากาศสองค์การไว้มากมาย ได้แก่ McClellan-Atkinson (1961 cited in Litwin and Stringer, 1968; Hitt, Miller and Colella, 2006) ได้สร้างทฤษฎีบรรยากาศสองค์การโดยพัฒนา

จากรูปแบบการจูงใจ หรือทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClellan's acquired-needs theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ ที่เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการซึ่งสอดคล้องกับ (Moorhead&Giffin, 1968) ซึ่งกล่าวถึงรูปแบบการจูงใจโดยเน้นความต้องการทั้ง 3 ประการ ดังนี้ 1) ความต้องการเพื่อความสำเร้จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา 2) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ต้องการความเข้าใจกับสมาชิกด้วยกัน และ 3) ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น พยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ ส่วนForehand and Gilmer (1964) ได้จำแนกองค์ประกอบบรรยากาศองค์การ ไว้ เช่น 1) ขนาดขององค์การและโครงสร้างขององค์การ (Size and Structure) มีการบริหารองค์การแบบรูปนัย (Formal) จะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคลากรในองค์การ 2) แบบของผู้นำ (Leadership patterns) มีหลายแบบซึ่งพฤติกรรมผู้นำจะมีผลโดยตรงต่อบุคลากรในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงาน 3) ความซับซ้อนของระบบ (System complexity) จำนวนลักษณะของความเกี่ยวข้องกันในระบบการบริหารจัดการต่างๆขององค์การ เป็นต้น ส่วนHalpin and Croft (1966) ได้ศึกษาถึงบรรยากาศขององค์การจากองค์ประกอบ ใ้ดังนี้ 1) พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน (Subordinate's behavior) เช่น มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) มิติอุปสรรค (Hindrane) มิติขวัญ (Esprit) เป็นต้น และ 2) พฤติกรรมของผู้นำ (Leader's behavior) เช่น มิติห่างเหิน (Aloofness) มิติมุ่งผลงาน (Production Emphasis) มิติผลักดัน เป็นต้น รวมทั้ง Litwin and Stringer (1968) กล่าวถึงองค์ประกอบบรรยากาศองค์การมีดังนี้ เช่น 1) ด้านโครงสร้างองค์การ (Structure) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับการปกครอง กฎระเบียบ ข้อบังคับ การบริหารงาน การควบคุมงาน การนิเทศงาน 2) ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และมีการตัดสินใจ 3) ด้านการให้รางวัล และการลงโทษ (Reward and punishment) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัลเนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบาย การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ Flarey (1991) ได้ทำการวิจัยพบว่าบรรยากาศในองค์การทางการพยาบาลเกี่ยวข้องทั้งบวกและทางลบในเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล ทิศทางการเปลี่ยนแปลงขององค์การ การประเมินตนเอง การพัฒนาบุคลากรของวิชาชีพ และการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งมีพื้นฐานที่ช่วยให้บรรยากาศภายในองค์การทางการพยาบาลเป็นไปได้ด้วยดีและเกิดความพึงพอใจในงานมีดังนี้ 1) เอกสิทธิ์ตามขอบเขตของแต่ละบุคคล หมายถึง พนักงานมีเอกสิทธิ์ และมีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของตน 2)

โครงสร้างขององค์การ หมายถึง โครงสร้างขององค์การที่เอื้ออำนวยในการบริหาร และมุ่งความสำคัญระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติงานด้วย 3) รางวัล หรือแรงจูงใจ ทั้งที่เป็นวัตถุ สวัสดิการ การชมเชย และการให้ความยอมรับ เป็นต้น อีกทั้ง Litwin and Burmeister (1992) ได้พัฒนาบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer, 1968 โดยแบ่งมิติบรรยากาศองค์การไว้ เช่น 1) ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย (Clarity) หมายถึง องค์การมีเป้าหมาย และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การ มีความกระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมมีความสอดคล้องกับพันธกิจ 2) ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ (Commitment) หมายถึง องค์การมีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยที่อุทิศตนเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การ 3) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง องค์การได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และนำผลจากการตรวจสอบประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางาน เป็นต้น ส่วนStringer (2002) พบว่ามีมิติของบรรยากาศองค์การจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น 1) โครงสร้าง (Structure) สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกว่าผู้ปฏิบัติงานได้ถูกจัดระบบไว้ มีความชัดเจนของบทบาทและความรับผิดชอบ 2) มาตรฐาน (Standard) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกเพื่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และระดับความภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีจากการทำงาน 3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความรู้สึกรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในการเป็นเจ้าของตนเอง และไม่ต้องมีการตรวจสอบซ้ำจากการตัดสินใจของผู้อื่น ได้รับการสนับสนุนให้แก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นต้น และ Lussier (2005) ได้อธิบายมิติของบรรยากาศองค์การซึ่งประกอบด้วย 1) โครงสร้าง (Structure) เป็นระดับของการควบคุมพนักงาน จำนวนของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติขององค์การ มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา และการบริหารจัดการ รวมทั้งพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และข่าวสารต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นระดับของการควบคุมในงาน และการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีความกระตือรือร้นเพื่อปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ 3) รางวัล (Reward) เป็นระดับของการได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ รวมถึงการได้รับการลงโทษอย่างเหมาะสม และยุติธรรม 4) ความอบอุ่น (Warmth) ระดับความพึงพอใจต่อมนุษย์สัมพันธ์ เช่น การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน มีความเป็นมิตร มีการให้เกียรติ เคารพซึ่งกันและกัน พนักงานในองค์การรู้จักและคุ้นเคยกัน มีความไว้วางใจ และรักใคร่ผูกพัน รวมทั้งเป็นองค์การที่มีความเป็นกันเองสูง และพนักงานมีความเอื้ออาทรกัน 5) การสนับสนุน (Support) เป็นระดับของการได้รับความร่วมมือ

และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงาน เช่น มีการสร้างขวัญกำลังใจ การรับฟังความคิดเห็น เป็นที่ปรึกษาที่ดี สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน มีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม ตลอดจนส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต 6) เอกลักษณ์ขององค์กร และความจงรักภักดี (Organizational Identity and Loyalty) เป็นระดับที่พนักงานรับรู้เกี่ยวกับองค์กรของตนเองว่ามีความแตกต่าง และโดดเด่นกว่าองค์กรอื่น ความมีชื่อเสียง การมีนวัตกรรมใหม่ๆ ขององค์กร และ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร เช่น ความภาคภูมิใจในองค์กร โดยการเสริมสร้างภาพพจน์ และชื่อเสียงให้กับองค์กร มีการเสียสละเพื่อองค์กร เช่น ททุ่มเทในการทำงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง และ 7) ความเสี่ยง (Risk) เป็นระดับของความเสี่ยงในงาน โดยองค์กรมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม มีการคำนึงถึงความเสี่ยงในงาน และมีแนวทางป้องกันความเสี่ยงในเชิงรุกและแนวทางในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุร้ายซ้ำ ซึ่งจะกระทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด



องค์ประกอบ บรรยากาศองค์การ	Forehand and Gilmer (1964)	Halpin and Croft (1966)	Litwin and Stringer (1968)	Flarey (1991)	Litwin and Burmeister (1992)	Stringer (2002)	Lussier (2005)
1. โครงสร้างองค์การ	*		*	*	*	*	*
2. ความรับผิดชอบ			*		*	*	*
3. การให้รางวัล			*	*	*		*
4. การสนับสนุน			*		*	*	*
5. ความอบอุ่น			*		*		*
6. มาตรฐาน			*		*	*	
7. ความจงรักภักดี			*		*		*
8. ความเสี่ยง			*				*
9. ความผูกพัน					*	*	
10. แบบของผู้นำ	*	*					
11. เป้าหมายองค์การ	*				*		

ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

ที่มา Lussier (2005: 55)

จากการทบทวนองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การพบว่าเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์การและ/หรือโครงสร้างขององค์การ ความรับผิดชอบ การให้รางวัล การสนับสนุน ความอบอุ่น มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีของกลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบบรรยากาศองค์การของ Lussier (2005) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 7 ด้าน คือ 1) โครงสร้าง 2) ความรับผิดชอบ 3) รางวัล 4) ความอบอุ่น 5) การสนับสนุน 6) เอกลักษณ์ขององค์การ และความจงรักภักดี และ 7) ความเสี่ยง ซึ่งมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับที่มีผู้ศึกษาไว้เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากต้องการศึกษาว่า องค์ประกอบของบรรยากาศต่างๆเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนหรือไม่ อย่างไร

4.4 แนวทางการประเมินบรรยากาศองค์กร

รูปแบบบรรยากาศขององค์กร (A Model of Organization Climate) เป็นแนวทางอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้วัดบรรยากาศองค์กร คือการประเมินบรรยากาศขององค์กรโดยตรง โดยผ่านทาง การรับรู้ของพนักงานที่อยู่ภายในองค์กรนั้น แบบสอบถามต่าง ๆ ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านบรรยากาศของพนักงาน แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศได้ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Litwin and Stringer (1968) ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ใช้โดยนักวิชาการเหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการวัดบรรยากาศ ด้วยการชี้พื้นฐานทางการรับรู้ในการตอบสนองต่อคำถามเหล่านี้ แบบสอบถามดังกล่าวจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศ ที่ฝ่ายบริหารรับรู้หรือรู้สึกภายในองค์กรของพวกเขา

การวัดบรรยากาศองค์กร มีความสำคัญในการบริหารงาน โดยการประเมินเพื่อให้ทราบสภาพบรรยากาศที่เกิดขึ้นจริง และให้เกิดความเข้าใจเพื่อการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บุคลากรมีเจตคติที่ดี ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เกิดคุณภาพงานที่ดีตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งวิธีการวัดหรือการประเมินบรรยากาศองค์กร มี 2 วิธี ดังนี้ 1) การสังเกตอย่างใกล้ชิด เป็นการประเมินบรรยากาศองค์กร ที่ผู้ประเมินจะต้องมีความรู้สึกไวต่อบรรยากาศองค์กร มีคุณสมบัติเป็นผู้สังเกตที่ดี และเข้าใจรูปแบบการสื่อสารขององค์กรในการประเมินบรรยากาศองค์กร โดยการสังเกตนี้ จะศึกษาโดยการเปรียบเทียบจากการตรวจสอบพฤติกรรมในองค์กรที่แตกต่างกัน หรือโดยการศึกษาผลกระทบของสภาพการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเดียว วิธีนี้มีข้อจำกัด คือ ค่าใช้จ่ายสูง ผู้ประเมินจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะและขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมาก 2) การสอบถามการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร เป็นการประเมินบรรยากาศองค์กรจากบุคลากรภายในองค์กร โดยการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ และให้บุคลากรในองค์กรรายงานตนเอง (Self-report) เป็นที่นิยมใช้ เนื่องจากมีความครอบคลุมและเหมาะสมกว่าวิธีแรก (สมยศ นาวิการ 2540: 198-199)

สรุปแนวทางในการประเมินบรรยากาศองค์กรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์แบบสอบถามขึ้นโดยใช้ แนวคิดทฤษฎี ของ Lussier (2005) 7 องค์ประกอบ คือ โครงสร้าง ความรับผิดชอบ รางวัล ความอบอุ่น การสนับสนุน เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดี และความเสีย ซึ่งในแต่ละข้อความมีให้เลือก 5 คำตอบ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

5.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ตำลี คิมนาร์กซ์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้างาน 24 คน และพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการจำนวน 127 คน ผลการศึกษา พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง

เมตตา จันทรไชยศรี (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเข้มแข็งอดทน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

วารีวรรณ คงชุ่ม และคณะ (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

5.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ

การเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในงาน

ธนิดา นิมวงษ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดของ Bass (1985) ในกลุ่มที่เป็นพยาบาลจำนวน 931 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือผู้นำเชิงปฏิรูปของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($r = 0.37$)

กริชแก้ว แก้วนาค (2541) ศึกษารูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 84 คน และพยาบาลประจำการ จำนวน 248 คน ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ได้นำแนวคิดทฤษฎีและรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบของ Avolio และ Bass ไปสร้างและพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสำหรับผู้มนานิสิตในมหาวิทยาลัย และศึกษาผลของการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผู้มนานิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้เข้าร่วมงานหลังสิ้นสุดการทดลอง ไม่พัฒนาขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีแนวโน้มว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงานหลังสิ้นสุดการทดลองในกลุ่มผู้มนานิสิตที่ได้รับการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีมากกว่าในกลุ่มผู้มนานิสิตที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2545ค) ศึกษาปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชา และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในองค์การธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้างานระดับกลางในองค์การค้าปลีกประเภทสะดวกซื้อ 1 องค์การจำนวน 154 คน และองค์การประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 1 องค์การจำนวน 149 คนรวมทั้งหมดจำนวน 303 คน ผลการวิจัย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ผ่องฉวี เพียรรัฐจบ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 6 กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 6 จำนวน 26 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 190 คน ผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้นำเชิงปฏิรูปอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 6

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) ศึกษาโครงสร้างระหว่างภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ ครูในโรงเรียนเอกชนจำนวน 2 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์อิทธิพลด้วยโปรแกรม LISREL for Windows ผลการวิจัยพบว่าในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สงวนศรี พันธุ์พานิช (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 172 คน ผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง โดยด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ การสร้างแรงบันดาลใจ และการกระตุ้นปัญญา และบรรยากาศองค์การอยู่ใน

ระดับสูง โดยด้านความภักดีต่อองค์กรมีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง องค์กรและทิศทางการบริหาร ส่วนด้านประสิทธิผลในการเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด บรรยายกาสององค์การพยาบาล 6 ด้าน(ยกเว้นด้านประสิทธิผลในการเป็นผู้นำ)มีความสัมพันธ์ ทางบวกระดับปานกลางกับพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการ พยาบาล คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยายกาสององค์การพยาบาลด้านความอบอุ่น/สัมพันธ์ภาพ ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านความภักดีต่อองค์กร และความ ฉลาดทางอารมณ์ด้านความดี โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 63.2

5.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน

อำพัน ไชยทองศรี (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความ พึงพอใจในงานของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่ม ตัวอย่างคือ โรงพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 477 คน และพยาบาลเทคนิค จำนวน 292 คน ที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน 74 โรงพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้าน ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง($X = 3.52$ $SD = 0.69$) แบบบรรยายกาสององค์การ โรงพยาบาลชุมชนกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (2533) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงาน ของครูโรงเรียนมัธยม เพื่อพัฒนาชนบท กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการครูโรงเรียนมัธยม เพื่อพัฒนา ชนบทในเขตการศึกษา 10 ประกอบด้วย จังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มุกดาหาร ยโสธร อุบลราชธานี และนครพนม จำนวน 338 คน ผลการศึกษา พบว่าข้าราชการครู โดยทั่วไป มีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง โดยมีมิติด้านลักษณะงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และ มิติด้านค่าตอบแทนมีค่าต่ำสุด ข้าราชการครูมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยคะแนนเฉลี่ยด้านการกำหนดมาตรฐานงานมีค่าสูงสุด มิติด้านความขัดแย้งมีคะแนนเฉลี่ย ต่ำสุด และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

ขนิษฐา กุลกฤษฎา (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่ม ตัวอย่าง คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 230 คน ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยองค์ประกอบบรรยากาศองค์การด้าน

โครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการที่ใช้ในองค์การอยู่ในระดับดี ส่วนด้านพฤติกรรมของผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

พิศมัย โปธิพรรค และคณะ (2543) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสระบุรี พบว่าด้านความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพการทำงาน และสัมพันธภาพในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01

ชนเนษฎ์ มีแสง (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

พรทิพย์ พิมพ์สมาน (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลประจำการ จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

นุชนาถ สุวรรณ (2549) ศึกษาบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล 2 สาขา จำนวน 165 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมของโรงพยาบาลเซ็นทรัลเมโมเรียลอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความเสี่ยงในงาน ด้านความอบอุ่น ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีของกลุ่ม ด้านการสนับสนุน ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านความรับผิดชอบของบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การจำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน และตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เปรมฤดี ทิพย์จิต (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจทางการพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลศูนย์มะเร็ง ส่วนภูมิภาค ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาล จำนวน 218 คน ที่ปฏิบัติงานในศูนย์มะเร็ง

ส่วนภูมิภาค ผลการศึกษา พบว่าบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เช่น บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ความรับผิดชอบของบุคลากร ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ และความเครียดและการจัดการ ส่วนความพึงพอใจในงานของพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง เช่น ด้านความรับผิดชอบในงาน บรรยากาศองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สมการทำนายความพึงพอใจในงาน คือ $Y = .0817 + .529$ (การเสริมสร้างพลังอำนาจ) + .239 (บรรยากาศองค์การ)

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ

Levy (1989) ศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบบรรยากาศองค์การที่สนับสนุนความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษา พบว่าการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างองค์การ โอกาสได้รับการพัฒนาความเอาใจใส่บุคลากร และบรรยากาศการปกครองเป็นปัจจัยที่สนับสนุนความพึงพอใจในงาน

Cecil, Pearson and Jeannette Chong (1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และข้อมูลข่าวสารที่มาจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่พยาบาลในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษา พบว่าข้อมูลข่าวสารที่มาจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน ส่วนคุณลักษณะงานพบว่า ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน ยกเว้นการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากคนอื่น

Victor and Cullen (1988) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงาน จำนวน 872 คน คัดเลือกจากองค์กรต่างๆ 4 องค์กร ผลการศึกษา พบว่าองค์ประกอบของบรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 41 ($R^2 = .41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Scott, Swortzel and Taylor (2005) ศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของงานและระดับความพึงพอใจในงานของตัวแทนสาขา กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทน จำนวน 195 สาขา ผลการศึกษา พบว่าตัวแทนรับรู้ทักษะการทำงานที่หลากหลาย และงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และรับรู้ต่อการป้อนกลับของงานอยู่ในระดับต่ำสุด และตัวแทนมีความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความพึงพอใจทั่วไป และค่าจ้างอยู่ในระดับต่ำสุด

Piccolo and Colquitt (2006) ได้ศึกษาการใช้ทฤษฎีคุณลักษณะของงานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่องานของบุคคล พบว่านอกจากงานจะสำคัญและมีความท้าทายแล้วผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้ผู้ตาม

เพิ่มขีดความสามารถในการทำงานตาม มิติหลัก 5 ประการในทฤษฎีคุณลักษณะงานด้วย เนื่องจากคุณลักษณะงานของงานมีผลเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคล และ ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้

Awamleh (2007) ศึกษาผลกระทบของมิตินงานหลักด้านความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน: การทดสอบในบรรยากาศนานาชาติ กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานระดับต่างๆ ของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา พบว่ามีคิของงานหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงาน คือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ในการทำงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

AL-Hussami (2008) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในองค์กร การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำ การแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพจากสถานพยาบาล 53 แห่ง ในเขต Miami-Dade County ผลการศึกษา พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบของพยาบาล และผลสำเร็จของงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีหลายปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา ความสามารถ เชาว์น้อารมณ์ บุคลิกภาพ ความเข้มแข็งอดทน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้า ภาวะผู้นำและรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้า เช่น ผู้นำแบบมีส่วนร่วม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์กร เช่น ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของการพยาบาล

สรุปว่าตัวแปรต้นที่ทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและผู้วิจัยเลือกมาศึกษาในครั้งนี้มีตัวแปร ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร