

รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2554

รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2554

ชนิษฐา ลีอนาม. (2554). *รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร*
ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.สุวพร เข้มแข็ง, อาจารย์
ดร.ดวงเดือน แซ่ตั้ง.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสาเหตุกับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และหาขนาดอิทธิพลระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความผูกพันในงาน ตัวแปรปัจจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยส่วนบุคคล โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรป่าดึก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 535 คน เลือกโดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 5 ฉบับ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เครื่องมือแต่ละฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949, .943, .948, .891 และ .886 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในงาน ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

2. รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุภายหลังการปรับรูปแบบ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2/df = 1.313$, GFI = 0.980, AGFI = 0.964, RMSEA = 0.024, SRMR = 0.023)

3. ความผูกพันในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.624, .169 และ .133 ส่วนปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความต้องการขององค์กร และการสนับสนุนทางสังคม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.266, -.177 และ .171 ตามลำดับ ตัวแปรปัจจัยทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ

A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF FACTORS AFFECTING WORK ENGAGEMENT
AMONG PROFESSIONAL NURSES IN THE HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF
THE MINISTRY OF DEFENSE IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Research and Statistics
at Srinakharinwirot University

May 2011

Kanista Luenam. (2011). *A causal relationship model of factors affecting work engagement among professional nurses in the hospitals under the jurisdiction of the ministry of defense in Bangkok Metropolitan area*. Master thesis, M.Ed. (Educational Research and Statistics). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Suwaporn Semheng, Dr. Duangduen Saetang.

This research intended to study the relationships between the causal variables and work engagement, to verify the fit causal relationship model between hypothetical model with the empirical data, and to study the effective size between causal variables and work engagement. Causal variables that used in this research were work burnout, social support, work demand, work-family conflict and personnel characteristics. In this research, 535 professional nurses were selected by two-stage random sampling from Phramongkutklao Hospital, Bhumibol Aduiyadej Hospital and Somdejprapinklao Hospital. The research instruments included the five questionnaires that were rating scales into five levels. Reliabilities of questionnaires were .949, .943, .948, .891 and .886 respectively. The data was statistically analyzed by using path analysis with LISREL program

The results of this research were as follows:

1. There were significant negative relationships between work burnout, work demand, work-family conflict and work engagement ($p=.01$). There were positive relationships between social support personnel characteristics and work engagement ($p=.01$ and $.05$).

2. The structural relationships models were fitted with the empirical data.

($\chi^2/df = 1.313$, GFI = 0.980, AGFI = 0.964, RMSEA = 0.024, SRMR = 0.023)

3. The direct effect on work engagement were work burnout, social support and personnel characteristics which direct effect sizes were $-.624$, $.169$ and $.133$ respectively. The indirect effects on work engagement were work-family conflict, work demand and social support which indirect effect sizes were $-.266$, $-.177$ and $.171$ respectively. All causal variables could explain the variance of work engagement at 55%.

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

ชนิษฐา ลือนาม

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่..... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

คณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง)

(อาจารย์ ดร.ละเอียด รักษ์เฝ้า)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ดวงเดือน แซ่ตั้ง)

(อาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ดวงเดือน แซ่ตั้ง)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุวิมล กฤษศยาสา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง ประธานควบคุมปริญญาานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.ดวงเดือน แซ่ตั้ง กรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องในการทำปริญญาานิพนธ์นี้ตลอดมาด้วยความเอาใจใส่ และเมตตาต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมาเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษาทุกท่านที่ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดีตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในสถาบันแห่งนี้ ในการสร้างเครื่องมือได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.ละเอียด รัชฎ์เฒ่า รองศาสตราจารย์ ดร.จิรประภา อัครบวร อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง พันตรีหญิง อัจฉรา สุขมาก พันตรีหญิง ดร.วรรณรัตน์ ศรีกนก เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวัดให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการ ผู้บริหารและพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ วิไลลักษณ์ ลังกา ที่ให้คำปรึกษาในทุกขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล จนทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้นด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นแรงผลักดันด้วยมุ่งหวังให้ลูกประสบความสำเร็จในการศึกษา ขอขอบคุณพันโท สุรียา ลีอนาม สามีที่คอยอยู่เคียงข้างและให้กำลังใจในการจัดทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และเพื่อนทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจและมีส่วนร่วมในความสำเร็จของปริญญาานิพนธ์นี้ทุกท่าน

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีทั้งหมดที่ได้รับจากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณแต่บิดา มารดา และครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณที่คอยให้การอบรมสั่งสอนตลอดมา

ชนิษฐา ลีอนาม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน	14
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	27
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม	36
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กร.....	43
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว.....	54
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล	61
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	67
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	67
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	83
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	88

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
ตอนที่ 1 การเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	95
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง.....	101
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน	109
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการค้นคว้า	116
สรุปผลการวิจัย	118
อภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะ	127
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	145
ประวัติย่อผู้วิจัย	173

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงโรงพยาบาลและจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการสุ่ม	70
2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	86
3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและผลการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร สังเกตได้ที่ละตัวแปรและพหุตัวแปร	97
4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝงทั้งฉบับ	98
5 เมทริกซ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความ สัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาล วิชาชีพ.....	100
6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความผูกพันในงาน	101
7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน	103
8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการสนับสนุนทางสังคม	105
9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความต้องการขององค์กร	106
10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว.....	108
11 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ก่อน-หลังการปรับโมเดล.....	110
12 อิทธิพลทางตรง (Direct effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects: IE) และ อิทธิพลรวม (Total effects: TE) และค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (Coefficient of determination: R^2) ของความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยสาเหตุที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ หลังการปรับโมเดล.....	114
13 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความผูกพันในงาน	149
14 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน	150
15 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม	151
16 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความต้องการขององค์กร.....	152

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว	153
18 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันในงาน	154
19 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน..	155
20 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม.....	156
21 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการขององค์กร.	157
22 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัว	158



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในงานตามภาวะ สันนิษฐาน	10
2 กรอบแนวคิดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)	17
3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน	22
4 โมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของมาสลาซและโกลด์เบิร์ก	29
5 โมเดลเชิงทฤษฎีแสดงความสัมพันธ์ของความต้องการขององค์การ.....	50
6 โมเดลเชิงทฤษฎี (Theoretal model) ของคอปเฟิลแมน, กรีนฮอสส์และคอนเนลลี.....	57
7 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้เกิด ภาวะซึมเศร้า	59
8 เส้นทางการสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และนักวิชาการที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ที่ เป็นเหตุและผลของเส้นโยงที่เชื่อมระหว่างตัวแปร.....	66
9 แสดงแบบแผนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Sampling Plan)	69
10 ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความผูกพันในงาน	102
12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน	103
13 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการสนับสนุนทางสังคม.....	105
14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความต้องการขององค์การ	107
15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว	108
16 รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันใน งานของพยาบาลวิชาชีพก่อนการปรับ	112
17 รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันใน งานของพยาบาลวิชาชีพหลังการปรับ	113

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันนี้หลายองค์การต้องเผชิญกับโอกาสและอุปสรรคซึ่งมีความสลับซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในอดีตและปัจจุบัน วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าขึ้น ธุรกิจต่างๆ ก็เติบโตตามมา อัตราการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ทุกองค์การต้องหาเทคนิคต่างๆ มาช่วยเพื่อให้ องค์การอยู่รอด ลูกค้ายิ่งขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ คุณภาพการบริการที่ดี คุณภาพจะต้องตอบสนองต่อความคาดหวังและค่านิยมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2543: 7) หลังการประกาศใช้ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพถ้วน หน้า พ.ศ. 2545 ผลจากนโยบายส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม การใช้บริการสาธารณสุข ของประชาชนในสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นจาก 70 เปอร์เซ็นต์ในปี พ.ศ. 2545 เป็น 97 เปอร์เซ็นต์ในปี พ.ศ. 2550 การเพิ่มประโยชน์ของกองทุนหลักประกันสุขภาพ เช่น การล้างไตทางช่องท้อง การให้ยา ต้านไวรัสในผู้ป่วยเอดส์ โรคหัวใจ โรคมะเร็ง ฯลฯ เพื่อให้ครอบคลุมประชาชนมากยิ่งขึ้นและมีจำนวน เพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้งานบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่กลับไม่เพิ่มพยาบาลที่เป็นบุคลากรหลัก ในการให้บริการ ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงถึง 83.16 เปอร์เซ็นต์ แต่ความพึงพอใจของผู้ ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ต่ำเพียง 56.67 เปอร์เซ็นต์ (พยาบาลขาดแคลน ปัญหาที่แก้ไขได้. 2551: 8) จาก จำนวนผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาที่มากขึ้น ในทางตรงกันข้ามจำนวนบุคลากร อาทิเช่น แพทย์ พยาบาลกลับน้อยลง

จากการศึกษาของ กฤษดา แสงดี (2548: 14) พบว่าในปี 2548 มีพยาบาลที่ประกอบวิชาชีพ ในระบบบริการสุขภาพประมาณ 88,440 คน และขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพรวมทั้งประเทศอยู่ ประมาณ 31,260 คน สถานการณ์การขาดแคลนกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์ เมื่อเทียบกับประเทศ อื่นๆ โดยใช้อัตราส่วนพยาบาลต่อประชากรล้นดีกว่าประเทศไทย เช่น ประเทศมาเลเซีย 1:250, ประเทศสิงคโปร์ 1:180, ญี่ปุ่น 1:160 แต่ในขณะที่ประเทศไทย 1:613 (พยาบาลขาดแคลน ปัญหาที่ แก้ไขได้. 2551: 7) จะเห็นว่าภาระงานที่หนักแต่ขาดกำลังคน โอกาสความผิดพลาดในการบริการก็เพิ่มขึ้น ตามมา บางครั้งถึงขั้นก่อให้เกิดการฟ้องร้องกัน การที่พยาบาลต้องเผชิญปัญหาการฟ้องร้องหรือ ร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นนี้ ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด ท้อแท้ เบื่อหน่าย จากความเสียที่จะถูกฟ้องร้อง และถูกศาลตัดสินให้จำคุก หรือชดใช้ค่าเสียหาย ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดที่พบได้บ่อย อาการ เช่นนี้พบมากในอาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการกับสังคมและการสอน (Maslach; Schaufeli; & Leiter. 2001: 407- 408) เป็นที่ทราบกันว่าวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความเสียสละอย่างสูง เพราะ

เป็นงานให้บริการที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่มีความคาดหวังสูง บทบาทหน้าที่หลักของพยาบาล ได้แก่ การให้บริการดูแลป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ นอกจากนี้พยาบาลไม่เพียงแต่ต้องปฏิบัติบทบาทด้านการพยาบาลเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีบทบาทด้านการบริหารจัดการ บทบาทด้านวิชาการ งานประกันคุณภาพ การสร้างงานวิจัยและพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อันจะเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนได้รับบริการพยาบาลที่มีความปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอด

การพยาบาลเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ เพื่อดำรงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพ การพยาบาลเป็นงานบริการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ต่างจากวิชาชีพอื่นซึ่งมีโอกาสได้หยุดพักตามวันหยุดประจำสัปดาห์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ธีรพงษ์ อุดมเวช; และคณะ. 2550: 23) บางครั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติขึ้น พยาบาลถูกสั่งห้ามหยุดหรือลางานเพื่อรองรับสถานการณ์นั้น แต่เนื่องจากพยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จึงต้องมีบทบาทในการรับผิดชอบงานต่างๆ ภายในครอบครัว หากไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างงานและครอบครัว อาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ทั้งนี้ความขัดแย้งและภาระที่หนักในบทบาท ซึ่งสามารถเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด และนำมาสู่ความท้อแท้ (มัทธนา อินทสุमित. 2548: 196) การทำงานและครอบครัวถือเป็นสององค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในชีวิตมนุษย์ การรักษาไว้ซึ่งความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงาน (จิรประภา อัครบวร. 2549: 6) การที่จะช่วยให้บุคคลเผชิญกับภาวะขัดแย้งดังกล่าวได้ การสนับสนุนทางสังคมเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการเผชิญกับความขัดแย้งและความเครียดที่เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของเจซ (มัทธนา อินทสุमित. 2548: 196; อ้างอิงจาก Jex. 1998) ซึ่งได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะการสนับสนุนในองค์กร ความเครียดในงานและผลการปฏิบัติงาน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมหรือการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากผู้อื่นในที่ทำงาน ช่วยลดความเครียดในงานและผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดในงานเช่นความท้อแท้ได้

แต่เนื่องจากโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม อาทิเช่น โรงพยาบาลทหารต่างๆ ที่เป็นองค์การบริการสุขภาพของกองทัพ มีบริบททางภารกิจ ความรับผิดชอบและมีปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะตัวว่าองค์กรอื่น นอกเหนือจากบทบาทการบริการสุขภาพทั่วไปดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการตอบสนองทุกภารกิจของกองทัพ ในทุกสถานการณ์และในทุกสภาวะแวดล้อม มีวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรแบบทหาร ดังนั้นบุคลากรของหน่วยงานเหล่านี้จึงต้องตกอยู่ในสภาพเต็มใจและจำยอม (บุญลือ วงษ์ท้าว. 2551: 177) อีกทั้งด้วยสาเหตุที่ขาดแคลนพยาบาลจึงส่งผลให้พยาบาลต้องรับภาระเรื่องการปฏิบัติงานนอกเวลาเพิ่มมากขึ้น ภาระงานที่มีปริมาณมากเกินไปเกินขีดความสามารถ ประกอบกับเวลาที่จำกัด ทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกไม่มีเวลาในการ

พักผ่อน อีกทั้งการได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความสนใจ ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การทำงานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และขาดประสิทธิภาพ (อุษนันท์ อินทมาศน์. 2546: บทคัดย่อ) ในทางตรงกันข้ามภาระงานที่เหมาะสมจะเป็นการทำนายความสามารถ และก่อให้เกิดการพัฒนาความสามารถตามมา มีงานวิจัยมากมายที่สนับสนุนเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นผลมาจากงานที่มากเกินไป ซึ่งทั้งภาระงานที่มากและความกดดันในเรื่องเวลาล้วนเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Maslach; Schaufeli;& Leiter. 2001: 407) ทั้งนี้หากจัดสรรจำนวนบุคลากรไม่เหมาะสมกับปริมาณภาระงาน บุคลากรเกิดปัญหาการเหนื่อยล้าในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการบริการลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน (ธีรพงษ์ อุดมเวช; และคณะ. 2550: 23) และมีแนวโน้มที่จะลาออกเพิ่มขึ้น

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร หน่วยงานต่างๆจึงพยายามลงทุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ยังแสวงหาวิธีบำรุงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร และพร้อมอุทิศตนทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งวิธีหนึ่งในการจูงใจบุคลากรไว้ในองค์กร คือการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee engagement) (จิรประภา อัครบวร. 2549: 1) การเสริมสร้างให้พนักงานนั้นเกิดความผูกพันในงานและรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ ย่อมทำให้พนักงานนั้นทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งเมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และมีความสุขกับการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานก็จะสูงตามไปด้วย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่ยังพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความผูกพันในงาน (Work engagement) เป็นคุณลักษณะทางจิตใจที่องค์กรต่างๆแสวงหา ลึกซึ้งกว่าความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) และเหนือกว่าความภักดีทั่วไป (Basic loyalty) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งควรพัฒนาคนและระบบไปพร้อมๆกัน โดยการพัฒนาค้นคว้าให้ความสำคัญทั้งการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความผูกพัน จึงทำให้บุคลากรเกิดเป็นทรัพย์สินมีค่าต่อองค์กร (จิรประภา อัครบวร. 2549: 8)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีคุณลักษณะเฉพาะตัวกว่าองค์กรอื่น ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยส่วนบุคคล ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างขวัญกำลังใจ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ พัฒนาตนเองและองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal model) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสาเหตุ ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน ด้านความต้องการขององค์กร ได้แก่ จำนวนเวรนอกเวลา ภาระงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่า การอุทิศตัว ความใส่ใจของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทางทฤษฎีและการปฏิบัติดังนี้

1. ในเชิงทางทฤษฎี ผลการวิเคราะห์รูปแบบโครงสร้าง (Structural model) ทำให้ทราบแผนของโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ว่ามีอิทธิพลต่อกันมากน้อยเพียงไร ในทิศทางใด และผลที่ได้จากการวิเคราะห์คุณภาพของโมเดลการวัดและโมเดลโครงสร้างที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว จะเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยในอนาคต และเพิ่มพูนองค์ความรู้ของความผูกพันในงานต่อไป
2. ในเชิงวิชาชีพพยาบาล ทำให้เกิดการตระหนักในอิทธิพลของปัจจัยสาเหตุของความผูกพันในงาน อันจะนำไปวางแนวทฤษฎีนโยบายในการจัดการกับปัจจัยสาเหตุที่สำคัญ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ

3. ในองค์การ ทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการบริหารองค์การเพื่อรักษาสมาชิกให้อยู่คงอยู่ในองค์การ และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถเพื่อพัฒนาองค์การต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรป่วยเด็ก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,208 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรป่วยเด็ก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีจำนวน 535 คน โดยการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two – Stage Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. กลุ่มตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่กำหนดเพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันในงาน ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรแฝงภายนอก คือ การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์การ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 การสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

1.1.1.1 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา

1.1.1.2 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

1.1.2 ความต้องการขององค์การ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

1.1.2.1 จำนวนเวรนอกเวลา

1.1.2.2 ภาระงาน

1.1.3 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

1.1.3.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน

1.1.3.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

1.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

1.1.4.1 อายุ

1.1.4.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1.2 ตัวแปรแฝงภายใน คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังนี้
 - 1.2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์
 - 1.2.2 การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น
 - 1.2.3 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันในงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังนี้
 - 2.1 ความกระปรี้กระเปร่า
 - 2.2 การอุทิศตัว
 - 2.3 ความใฝ่ใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Work burnout) หมายถึง สภาวะจิตใจที่แสดงออกมาในลักษณะที่อ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เป็นผลมาจากมีความเครียดในการทำงานที่สะสมมานานจนเรื้อรัง จากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ รู้สึกหมดแรงใจในการทำงาน เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง มักเกิดกับบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการแก่สังคม เช่น นักจิตวิทยา แพทย์และพยาบาล ได้แก่

1.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกที่ตึงเครียดทางอารมณ์ ความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า และสิ้นหวัง หมดพลังกำลังที่จะทำงานและไม่อยากพบหน้าบุคคลอื่น

1.2 การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกด้านลบและมีทัศนคติทางลบของพยาบาลวิชาชีพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วย ขาดความเห็นอกเห็นใจและขาดความนับถือต่อผู้ป่วย เริ่มรู้สึกว่าบุคคลอื่นมีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง

1.3 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced professional efficacy) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพในวิชาชีพพยาบาล รวมทั้งปฏิเสธความสามารถของตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จ เกิดความซึมเศร้าและไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้

2. การสนับสนุนทางสังคม (Social support) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการตอบสนอง ในรูปของความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งด้านอารมณ์ เห็นคุณค่า ให้การดูแล ใ้วางใจ เป็นห่วง และยอมรับฟังความคิดเห็น ด้านสิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำงาน ได้แก่

2.1 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการตอบสนอง ในรูปของความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งด้านอารมณ์ เห็นคุณค่า ให้การดูแล ใ้วางใจ

เป็นห่วง และยอมรับฟังความคิดเห็น ด้านสิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ตามสายงาน

2.2 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการตอบสนอง ในรูปของความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งด้านอารมณ์ เห็นคุณค่า ให้การดูแล ไว้วางใจ เป็นห่วง และยอมรับฟังความคิดเห็น ด้านสิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน

3. **ความต้องการขององค์กร** (Work demand) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อ บทบาทหน้าที่และปริมาณงาน ที่องค์กรมอบหมาย หน้าที่และปริมาณงาน ได้แก่

3.1 จำนวนเวรนอกเวลา (Overtime work) หมายถึง จำนวนเวลาที่พยาบาลวิชาชีพ ต้องทำเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากเวรประจำ ในแต่ละเดือน

3.2 ภาระงาน (Workload) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และดำเนินการให้สำเร็จในเวลาที่กำหนด

4. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** (Work-Family conflict) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทหนึ่งไปรบกวนอีกบทบาทหนึ่ง เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับ จากงานและครอบครัวไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากการมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่งเพิ่มขึ้น ทำให้การมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่งนั้นลำบากมากยิ่งขึ้น

4.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความต้องการทั่วไป รวมทั้งเวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

4.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความต้องการทั่วไป รวมทั้งเวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

5. **ปัจจัยส่วนบุคคล** (Personnel characteristics) หมายถึง คุณสมบัติอันเป็น ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่

5.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่นับตามปฏิทินสากลตั้งแต่ปีพ.ศ. ที่เกิดจนถึงปัจจุบัน เศษของปีเกิน 6 เดือนขึ้นไปนับเป็น 1 ปี

5.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ จนถึงปัจจุบัน เศษของปีเกิน 6 เดือนขึ้นไปนับเป็น 1 ปี

6. **ความผูกพันในงาน** (Work engagement) หมายถึง จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึก ด้านบวกเกี่ยวกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

6.1 ความกระปรี้กระเปร่า (Vigor) หมายถึง ความรู้สึกมีชีวิตชีวา และมีพลังในการทำงานสูง เต็มใจที่จะลงแรงและมีความพยายามอย่างไม่ลดละแม้จะเป็นงานที่ยาก

6.2 การอุทิศตัว (Dedication) หมายถึง การต้องการเป็นส่วนหนึ่งของงานและรู้สึกที่งานมีความสำคัญ มีความเสียสละและรู้สึกว่างานที่ทำงานเป็นสิ่งที่ทำที่ท้าทาย

6.3 ความใฝ่ใจ (Absorption) หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขกับการที่ได้จดจ่อกับงานเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยากที่จะถอนตัวเองออกจากงาน

7. **พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป ในสาขาพยาบาลศาสตร์ ได้รับใบประกอบวิชาชีพพยาบาลและมดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานในเวรบาย-ดึก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปและไม่มีตำแหน่งหัวหน้าหอหรือผู้บริหาร ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม

8. **โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม** หมายถึง โรงพยาบาลที่เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหมที่มีขนาด 400 เตียงขึ้นไป และตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพันธกิจในการให้บริการแก่ทหาร ครอบครัวทหารทั้ง 3 เหล่าทัพและพลเรือน เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิที่ได้รับการส่งต่อจากหน่วยบริการระดับภูมิภาคของแต่ละเหล่าทัพ มีหน่วยตรวจวินิจฉัยและรักษาพยาบาลเฉพาะทาง มีการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นสูงมาใช้ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะการเจ็บป่วยซับซ้อน เป็นสถานที่ให้การฝึกศึกษาอบรมแก่บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วยโรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารบก ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารอากาศ ได้แก่ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารเรือ ได้แก่ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของมาสลาซและโกลด์เบิร์ก (Maslash;& Goldberg. 1998: 65) มาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อกับความผูกพันในงาน โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม (Social support) ภาระงาน (Workload) ความขัดแย้ง (Conflict) (Maslash;& Goldberg. 1998: 65) ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Work burnout) ของแต่ละบุคคล และส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ความต้องการออกจากงานและการเจ็บป่วยทางกายโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน และจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงานพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากมีความเครียดในการทำงาน ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานลดลง เกิดทัศนคติทางลบต่องาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานลดลงตามมา (Burke. 2006: abstract; Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505)

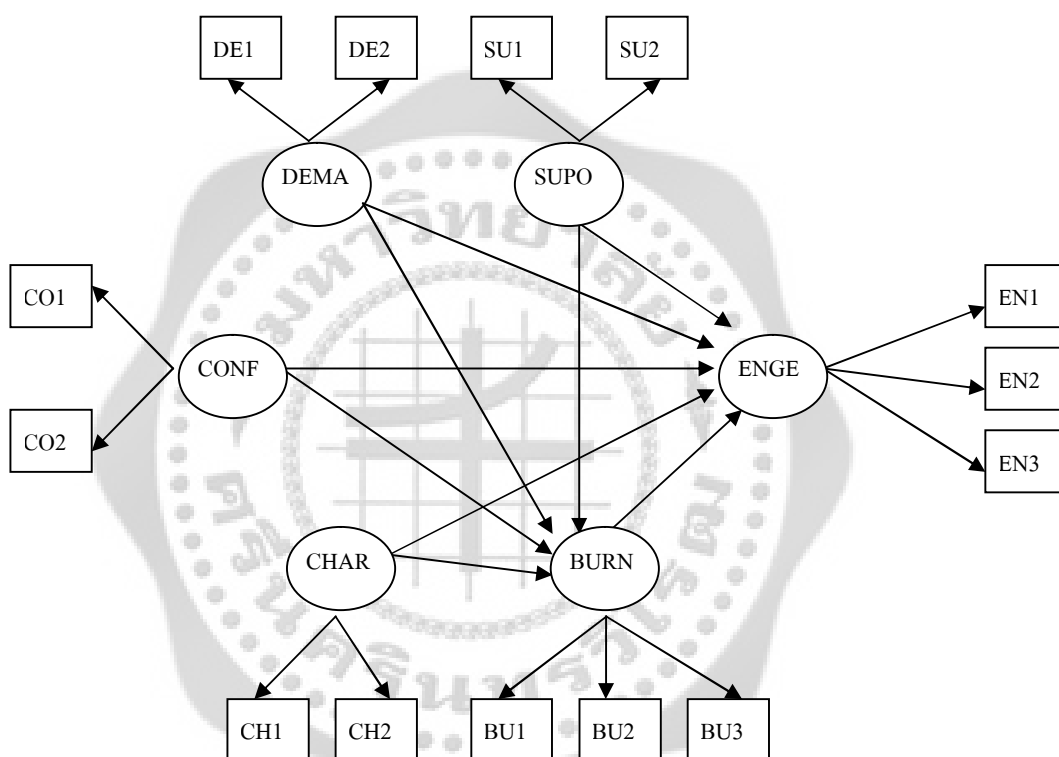
จากทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ได้อธิบายเรื่องความขัดแย้งว่า เกิดจากความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของงานและครอบครัวซึ่งจะนำไปสู่ความตึงเครียด กดดันทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทจะนำไปสู่ภาระหน้าที่ที่มากเกินไปทั้งในส่วนของงานและครอบครัว และความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทอย่างหนึ่งอย่างใดจะก่อให้เกิดความกดดันอันเนื่องมาจากเวลาที่มีให้กับบทบาทหนึ่งแต่ถูกขัดขวางหรือถูกแทรกแซงให้กระทำอีกบทบาทหนึ่งแทน (Duxbury;& Higgins. 1991: 62 citing Cooke;& Rousseau. 1984) และจากการศึกษาของจัตจ์และคณะ (สุพจน์ พันธนียะ. 2542: 38; อ้างอิงจาก Judge et. al. 1994) พบว่าความขัดแย้งในงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน โดยผ่านทางความเครียดในงาน อีกทั้งความต้องการขององค์การซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนชั่วโมงการทำงาน ภาระงานและการทำงานแบบเป็นกะ มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานและลดความผูกพันในงาน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1368; Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505)

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการทางสังคม (Social needs) การต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความเป็นมิตร การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและหัวหน้า และต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์การหรือสมาคมต่างๆ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นแล้ว จะกลายเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาไปสู่ความต้องการระดับสูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นส่วนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน จากการศึกษาของซันดินและคณะ (Sundin; et al. 2007: 765) ที่ทำการศึกษาที่พยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยสวีเดน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยลดระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้

ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าอายุของบุคคลเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัยทั้งด้านความคิดและการกระทำ โดยจะค่อยๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัย บุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ทำงานหลายประการ มองโลกกว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้งขึ้นทำให้วุฒิภาวะเพิ่มขึ้น (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542: 30; อ้างอิงจาก Maslach. 1986: 60) และคนที่มิประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 67) และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่า

อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (อรรรรณ อยู่คง. 2546:78-80; จเร นาคจุ. 2540: 91-92; บุญธิดา เทือกสุบรรณ. 2550: 59-60)

จากการศึกษางานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยดังกล่าว ซึ่งสามารถเขียนกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในงานตามภาวะสันนิษฐาน

หมายเหตุ : ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพประกอบ 1 มีดังนี้

○ แทน ตัวแปรแฝง

□ แทน ตัวแปรสังเกตได้

→ แทน ทิศทางอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปหาตัวแปรผล

ความหมายของอักษรย่อที่ใช้มีดังนี้

ENGA	หมายถึง	ความผูกพันในงาน
EN1	หมายถึง	ความกระปรี้กระเปร่า
EN2	หมายถึง	การอุทิศตัว
EN3	หมายถึง	ความใส่ใจ
BURN	หมายถึง	ความเหนื่อยหน่ายในงาน
BU1	หมายถึง	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
BU2	หมายถึง	การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น
BU3	หมายถึง	ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ
SUPO	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคม
SU1	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา
SU2	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน
DEMA	หมายถึง	ความต้องการขององค์กร
DE1	หมายถึง	จำนวนเวรนอกเวลา
DE2	หมายถึง	ภาระงาน
CONF	หมายถึง	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
CO1	หมายถึง	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน
CO2	หมายถึง	ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว
CHAR	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล
CH1	หมายถึง	อายุของพยาบาลวิชาชีพ
CH2	หมายถึง	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบกับการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีสมมุติฐานในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ตัวแปรสาเหตุต่างๆ ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

3.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน

3.2 การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานต่อความผูกพันในงาน

3.3 ความต้องการขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานต่อความผูกพันในงาน

3.4 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานต่อความผูกพันในงาน

3.5 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานต่อความผูกพันในงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันในงาน
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันในงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน
 - 1.4 การวัดความผูกพันในงาน
 - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันในงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 2.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีของความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 2.3 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในงานและการป้องกัน
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม
 - 3.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม
 - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีของการสนับสนุนทางสังคม
 - 3.3 ผลของการสนับสนุนทางสังคม
 - 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์การ
 - 4.1 ความหมายของความต้องการขององค์การ
 - 4.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ
 - 4.3 บทบาทและหน้าที่โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม
 - 4.4 แนวคิดและทฤษฎีของความต้องการขององค์การ
 - 4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการขององค์การ
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
 - 5.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
 - 5.2 แนวคิดและทฤษฎีของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
 - 5.3 รูปแบบความขัดแย้ง

- 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
- 6. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน

1.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

เซาเฟลิและคณะ (Langelaan; et al. 2006: 522; citing Schaufeli; et al. 2002b) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงาน (Work engagement) คือ จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกด้านบวกเกี่ยวกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความกระปรี้กระเปร่า (Vigor) หมายถึง มีพลังในการทำงานสูง เต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและมีความพยายามอย่างไม่ลดละแม้จะเป็นงานที่ยาก 2) การอุทิศตัว (Dedication) หมายถึง มีความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตัวให้กับงาน มีแรงบันดาลใจในการทำงาน ภาคภูมิใจและรู้สึกว่าเป็นงานที่ท้าทาย 3) ความใฝ่ใจ (Absorption) หมายถึง มีความสุขที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และถูกดึงดูดโดยงานไม่สามารถที่จะถอนตัวออกจากงานที่ทำอยู่ได้ มีความสุขกับการที่ได้จดจ่อกับงานรู้สึกเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

ลินช์ (Lynch, 2007: 11) ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่า จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกด้านบวกเกี่ยวกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่า (Vigor) การอุทิศตัว (Dedication) ความใฝ่ใจ (Absorption) ไม่ใช่ความรู้สึกชั่วขณะในบางครั้ง อาจกล่าวได้ความผูกพันเป็นมากกว่าสิ่งที่ฝังแน่นซึ่งรวมทั้งอารมณ์ความรู้สึกและความคิด ไม่ใช่เพียงสิ่งที่เป็นรูปธรรม เหตุการณ์ ตัวบุคคลหรือพฤติกรรม

คาน (Kim, 2008: 2; citing Kahn, 1990) ให้ความหมายของความผูกพันในงาน ว่าเป็นสิ่งที่นำพาสมาชิกขององค์การให้ทำหน้าที่ของพวกเขาเอง มีการแสดงออกอย่างชัดเจน และมีอารมณ์ร่วมระหว่างการแสดงบทบาทของการทำงาน ซึ่ง Maslach;& Leiter (1997) มีความเห็นว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของความผูกพันในงาน แต่ไม่ใช่นิยามเชิงปฏิบัติการ ต่อมา Maslach และ Leiter ได้ให้แนวความคิดว่า ความผูกพันเป็นสถานการณ์ที่ตรงกันข้ามอย่างสิ้นเชิงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เวลลินและคอนเซลแมน (Macry;& Schneider, 2008: 4; citing Wellin;& Concelman, 2005: 1) ให้ความเห็นว่าการผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) เป็นการผสมผสานร่วมกันระหว่างความผูกพัน (Commitment) ความภักดี (Loyalty) ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูง (Productivity) และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership)

จอร์เทอร์และคณะ (Gorter; et al. 2008: 48) ให้ความหมายของความผูกพันในงาน เป็นคุณลักษณะที่เต็มไปด้วยพลัง ต้องการมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยการแสดงออกซึ่งความรู้สึกและพฤติกรรมทางบวกอย่างต่อเนื่อง พนักงานที่มีความผูกพันจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมองตัวเองว่าพวกเขาสามารถที่จะจัดการทุกสิ่งได้อย่างสมบูรณ์ เป็นไปตามความต้องการขององค์กร

สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549: 10) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกที่มั่นคงต่อองค์กรและงาน แตกต่างจากความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นเพียงความรู้สึกที่มีต่องาน และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ง่าย อาทิเช่น บริษัทฮีวิท (Hewitt Associates. 2003) ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันในงานของพนักงานนั้น เป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จากการพูด (Say) โดยจะพูดถึงองค์กรในแง่บวก และพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ (Stay) นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากที่อื่น และส่วนประเด็นสุดท้าย คือ การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) ของพนักงานเพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ทำการช่วยเหลือ พัฒนาหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร

เทพประสิทธิ์ อุตตะโมก (2549: 41) ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่า คือ ความรัก ความความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ส่งผลถึงความทุ่มเทให้กับองค์กร

เกศรา รักชาติ (2550: ออนไลน์) ให้ความหมายของความผูกพันในงานของพนักงานว่า หมายถึง พนักงานที่มีความตั้งใจทุ่มเทพลังกาย พลังใจ ให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานจะรู้สึกตื่นเต้น รู้สึกถึงความท้าทายกับงานที่ทำในแต่ละวัน พนักงานจะพัฒนาตัวเอง ดึงเอาความสามารถ หา "พรแสวง" พร้อมนำเอาพรสวรรค์ในตัวเองมาใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งเรียนรู้ หาวิธีการใหม่ๆในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ

สุจิน กระจ่างศรี (2551: 111) ให้ความหมายว่า เป็นลักษณะพฤติกรรม (ค่านิยม แนวความคิด) ของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความเสมือนการเป็นเจ้าของ (Ownership) และรักผูกพันต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ต่อบุคคลรอบข้าง (เพื่อนร่วมงาน หัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาของตน) ตลอดจนต่อองค์กรของตน ทั้งในมิติแห่งเหตุผล และมิติด้านความรู้สึก ตลอดจนการแสดงออกทางอารมณ์ (Rational & Emotional Commitment)

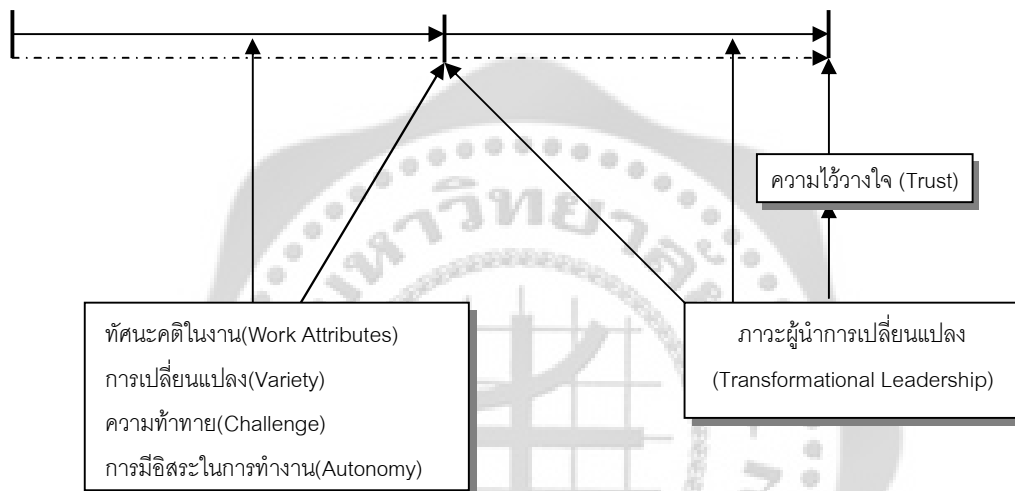
สุวัฒน์ ธนกรนุวัฒน์ (2551: 114) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ดี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ร่วมใจในการรักษาสมาชิกภาพให้อยู่ในองค์กรต่อไป มีความสัมพันธ์ผูกพันกับองค์กรอย่างเหนียวแน่น บุคคลพร้อมและเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อสร้างสรรคงาน ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่กล้า เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความผูกพันในงาน หมายถึง จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกด้านบวกเกี่ยวกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นการผสมผสานร่วมกันระหว่างความผูกพันและความภักดี รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรตลอดไป รู้สึกตื่นเต้นมีชีวิตชีวาที่มีความสุขที่ได้อยู่กับงาน มีพลังพร้อมที่จะอุทิศตัวทุ่มเทพลังกาย พลังใจ ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจแสดงออกได้ทางอารมณ์และการมีพฤติกรรมขององค์กรในแง่บวก

1.2 แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันในงาน

สันติชัย อินทรช่อน (2550: 3) ให้ความเห็นว่า นับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมา มีคำใหม่คำหนึ่งที่ไม่ใช่แค่ความผูกมัด จงรักภักดี และพึงพอใจต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นเรื่องการผูกใจสร้าง ความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) เพื่อให้พนักงานได้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนานได้อย่างไร คำจำกัดความต่างๆ ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีต้นกำเนิดมาจากทฤษฎีพื้นฐาน เป็นการรับรู้จากสัญชาตญาณของมนุษย์ และเป็นความรู้สึกของผู้นำที่มีต่อองค์กร คำจำกัดความที่ว่านั้นเกี่ยวกับความต้องการขององค์กร หมายความว่า การมีส่วนร่วม (Involvement) ความผูกพัน (Commitment) ความรัก (Passion) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พยายามทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Focused effort) และมีแรงพลัง (Energy) ดังนั้นจึงมีทั้งความพยายามและพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ด้วยกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ภายใต้ลักษณะงานขณะนั้น ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกผูกพันและต้องการมีส่วนร่วม มีความซื่อสัตย์ภักดี (Loyalty) สมัยครใจที่จะอยู่ในองค์กรและไม่อยากไปจากองค์กร พร้อมทุ่มเทให้กับองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Macey;& Schneider. 2008: 4)

ความผูกพันลักษณะถาวร (Trait Engagement)	ความผูกพันตามสถานการณ์ (State Engagement)	ความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Engagement)
ทัศนคติบวกเกี่ยวกับชีวิตและงาน (Positive views of life and work)	(ความรู้สึกมีพลัง, ความใส่ใจ) (Feelings of energy, absorption)	พฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าปกติ (Extra-role behavior)
บุคลิกภาพที่เปิดเผย(Proactive Personality)	ความพึงพอใจ(ความรู้สึก) Satisfaction (Affective)	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Organization Citizenship Behavior(OCB)
บุคลิกภาพที่คงอยู่(Autotelic Personality)	การมีส่วนร่วม(Involvement)	เปิดเผย/ส่วนบุคคล/ การริเริ่ม Proactive/Personal/Initiative
ความรู้สึกด้านบวกแบบถาวร(Trait Positive Affect)	ความผูกพัน (Commitment)	การเพิ่มบทบาทหน้าที่(Role Expansion)
ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี(Conscientiousness)	การเสริมพลังอำนาจ (Empowerment)	การปรับตัว(Adaptive)



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)

ที่มา: Macey;& Schneider. (2008). The Meaning of Employee Engagement.

Industrial and Organizational Psychology. P. 6.

จากภาพประกอบ 2 แสดงการจัดลำดับความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมของความผูกพันตามสถานการณ์ (State Engagement) และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Engagement) ทัศนคติเกี่ยวกับงานและภาวะผู้นำเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจมากที่สุด โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความผูกพันตามสถานการณ์ และมีความสัมพันธ์ทางอ้อมหรือเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความผูกพันลักษณะถาวร (Trait Engagement) และความผูกพันตามสถานการณ์ ส่วนภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความไว้วางใจและมีความสัมพันธ์ทางอ้อมผ่านความไว้วางใจไปยังความผูกพันทางพฤติกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีที่เน้นความต้องการของบุคคล ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงภายในให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบำบัดความต้องการนั้น ได้แก่

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslor's Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา คือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslor's Hierarchy of Needs Theory) มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ซึ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด เป็นความต้องการพื้นฐานมากที่สุด ซึ่งหมายถึง แรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ปัจจัย 4 ประการในการดำรงชีวิต ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย ในการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ควรจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน ให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคลากร จัดให้มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างการทำงานเป็นระยะ และมีวันหยุดที่เพียงพอเวลาพักผ่อนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของงาน ซึ่งช่วยให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี มีเครื่องมือในการทำงานที่พร้อมและเพียงพอ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ ซึ่งความต้องการนี้จะเกิดขึ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการที่จะให้ชีวิตมีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยอันตรายต่างๆ โดยมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ และถูกสุขลักษณะ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคมคือความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความเป็นมิตร และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารและหัวหน้า

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญสูง การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างาน รวมทั้งได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคคลจะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ซึ่งผู้บริหารควรจัด

ระบบงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ

5. ความต้องการบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self Actualization Needs) คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิต ความต้องการระดับสูงสุด ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้บรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเอง บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน ลักษณะงานมีความยืดหยุ่นและมีอิสระสูง การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบ

ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G)

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ก็มีสภาพเหมือนกัน แต่จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังถ้าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าไม่ได้รับการตอบสนอง และจากความจริงข้อนี้ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าหรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมและมีความต้องการเพื่อน เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่างๆ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem of status needs) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคม ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self actualization or self realization needs) ความต้องการนี้นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)

วันชัย มีชาติ (2549: 51) อ้างถึง Herzberg ที่ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริชเบอร์ก Herzberg's Two Factor Theory) โดยศึกษาจากปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประการ กล่าวคือ

1. ปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่บุคคลไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลอื่นในองค์การ บุคคลนั้นจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น จึงนับเป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

1.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อทั้งด้านกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

1.4 สถานะของอาชีพ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

1.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

1.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

1.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

1.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

1.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและองค์การ ถ้าไม่มีจะทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น เช่นจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในลักษณะการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

วันชัย มีชาติ (2549: 52) เสนอความคิดเห็นว่า นอกจากแนวคิดในกลุ่มแรงจูงใจแล้ว ยังมีอีกหลายแนวคิด เช่น แนวความคิดในเรื่อง Theory-X Theory-Y ของ Douglas McGregor ซึ่งกล่าวถึงธรรมชาติของคนในองค์กรว่าประกอบด้วยพวกที่เป็นบุคคลที่ McGregor เรียกว่าพวก X ซึ่งเป็นผู้ไม่อยากทำงาน หากเลี้ยงงานได้จะเลี้ยง ไม่ต้องการก้าวหน้า กับพวก Y ซึ่งเป็นพวกที่เห็นว่าการทำงานเป็นการละเล่น ต้องการรับผิดชอบ อยากทำงานให้สำเร็จ ซึ่งการจูงใจบุคคลทั้งสองประเภทจะต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไป

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549: 11) ให้ความเห็นว่า การเกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านด้วยกัน คือ พนักงาน (Employee) องค์กร (Organization) และงาน (Work) กล่าวคือใน

1. ด้านของพนักงาน (Employee) สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักถึงคือ การให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญ (Self-esteem) ทั้งนี้หากพนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร จะมีส่วนช่วยให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงาน นอกจากนี้การที่พนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรนั้น ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับพนักงาน และให้การยอมรับในตัวพนักงาน รวมทั้งยังเป็นการสะท้อนให้กับตัวพนักงานเองได้รับรู้ว่าผลการปฏิบัติงาน ของตนอยู่ในระดับที่ดี เพราะองค์กรยอมรับและเห็นความสำคัญ

2. ด้านของงาน (Work) สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรต้องมีการมอบหมายงานให้กับพนักงาน โดยงานที่มอบหมายให้พนักงานทำนั้น ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับทุกๆด้านที่เกี่ยวกับ

งานให้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะงานที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องมากที่สุด ย่อมเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานนั้นเกิดความผูกพันในงาน รับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ และเป็นผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆด้วย และเมื่อพนักงานได้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และผูกพันกับงานแล้ว ย่อมทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

3. ด้านองค์กร (Organization) สิ่งที้องค์กรต้องมีการจัดเตรียมไว้ให้แก่พนักงาน คือ โอกาสในด้านความก้าวหน้าในงาน/อาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในงาน/อาชีพ ทำให้พนักงานได้รู้ว่าตนเองนั้นมีจุดมุ่งหมายในงาน หรือเป็นการตั้งเป้าหมายให้กับพนักงาน อาจกล่าวได้ว่าการที่องค์กรให้ในด้านความก้าวหน้าในงาน/อาชีพให้กับพนักงานนั้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงอนาคตของพนักงานในการทำงาน/อาชีพ ขณะที่ทำงานอยู่ในองค์กร



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน

ที่มา: สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549, พ.ศ. – มิ.ย.). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. วารสารข้าราชการ. 51 (3): 11

สุจิน กระจ่างศรี (2551: 112) กล่าวว่าความผูกพัน-ภักดีของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นผลลัพธ์แห่งวิวัฒนาการของความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สู่จิตสำนึกแห่งความผูกมัด-สัญญาของพนักงาน (Employee Commitment) มาโดยลำดับ ดังนี้

ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) = ความสุขของพนักงาน (Employee's happiness)

จิตสำนึกลักษณะยึดมั่น – สัญญา (Employee Commitment) = การจูงใจพนักงาน (Employee motivation)

ความผูกพัน – ทัศนคติของพนักงาน (Employee Engagement) = พนักงานที่มีความสุขในการทำงาน โดยได้รับการจูงใจ และมีความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติเพื่อนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

ปัจจัยสำคัญต่อการสร้าง Employee Engagement จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ปัจจัยพื้นฐาน (Substructure) ได้แก่ ค่านิยมหลักหรือวัฒนธรรมขององค์กร (Core Corporate Values) คุณธรรมในการบริหารจัดการ (Merit System) ระบบการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)
2. ปัจจัยขั้นแปร – ต่อยอด (Superstructure) ได้แก่ บุคคลรอบข้างโดยเฉพาะหัวหน้า (Superior) ระบบการจัดการ ผลตอบแทน (Compensation System) การให้การยอมรับในผลสำเร็จ (Recognition Program) และคุณค่าของงาน (Job value)

เกศรา รักษาติ (2550: ออนไลน์) กล่าวถึง สิ่งที่จะช่วยทำให้เกิด Employee Engagement คือ

1. การสื่อสารในองค์กรและการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กร (Communication and Information flow)
2. ภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของพนักงานและการให้โอกาสกับพนักงาน (Involvement and Opportunity)
4. การได้รับการยกย่องชมเชย (Recognition)
5. ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ (Compensation and Benefits)
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

1.4 การวัดความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ซาเฟลิได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันในงานเรียกว่า the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) โดยในครั้งแรกประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แต่ไม่ได้แยกประเมินในแต่ละด้าน ต่อมาซาเฟลิและคนอื่นๆได้นำมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเป็นรูปแบบใหม่จนเหลือข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ เรียกว่า UWES-17 (Lynch, 2007: 12) แลงกีแลนและคณะ (Langelaan; et al. 2006: 526) กล่าวถึง UWES-17 ของ Schaufeli ว่าประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเรื่อง ความกระปรี้กระเปร่า (Vigor) ซึ่งแบ่งเป็น 6 ข้อย่อย ส่วนที่ 2 เป็น

แบบสอบถามเรื่อง การอุทิศตัว (Dedication) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ข้อย่อย ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเรื่อง ความใส่ใจ (Absorption) แบ่งเป็น 6 ข้อย่อย ข้อคำถามเป็นแบบ Rating scale เรียกว่า 7-Point Likert scale มีทั้งหมด 7 ช่วง ตั้งแต่ 0 – 6 (0= ไม่เคย) (6=ทุกวัน) โดยแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นในระดับที่ดี (Good)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ UWES-17 มาแปลและปรับภาษาใหม่ รวมทั้งเพิ่มเติมข้อคำถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความกระปรี้กระเปร่าจำนวน 9 ข้อ 2) การอุทิศตัวจำนวน 10 ข้อ 3) ความใส่ใจจำนวน 7 ข้อ ข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามด้านความกระปรี้กระเปร่ามีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .464 -.801 ค่าความเชื่อมั่น .902 ด้านการอุทิศตัวมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .430 -.714 ค่าความเชื่อมั่น .911 และด้านความใส่ใจมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .244 -.726 ค่าความเชื่อมั่น .838 แบบสอบถามความผูกพันในงานทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ .949

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน

บุคคลที่มีความผูกพันในงาน ย่อมมีความสุขที่ได้มีส่วนร่วมในงานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกที่มั่นคงต่อองค์การและงาน และจะคงอยู่กับองค์การนั้นตลอดไป แต่เนื่องจากงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงานมีค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมาเพิ่มเติม

งานวิจัยในประเทศ

จรัญ อุดาหะ (2541: ออนไลน์) ได้ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและต่อประสิทธิผลขององค์การ เพราะหากบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ย่อมจะมีพฤติกรรม ที่ส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนดไว้

นาฎยา อ่วมผึ้ง (2544: 40) ได้ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์การของบุคลากรพยาบาล ในงานการพยาบาลอายุรกรรม พบว่าบุคลากรพยาบาลในงานการพยาบาลอายุรกรรม โรงพยาบาลพระชนกเคราะห์มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พร้อมเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การ

นิยม สีสวรรณ (2544: 114) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

นียดา ผุยเจริญ (2545: 73) และชนิษฐา ไตรย์ปักษ์ (2548:99) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะเสียสละและพยายามทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป กระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งลดอัตราการลาออกโอนย้าย

สุชาดา หลวงศักดิ์ (2545: 102) ได้ศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตจังหวัดราชบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สัมประสิทธิ์เส้นตรงพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกกับความกับการคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล แสดงว่าบุคคลที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมคงอยู่ในองค์กร

ละออ อริยกุลนิมิต (2546: 171) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ทั่วประเทศ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีจำนวนตัวประกอบทั้งสิ้น 10 ตัวประกอบ 117 ตัวชี้วัดดังนี้ ตัวประกอบด้านการมีการบริหารแบบมีส่วนร่วมจำนวน 23 ตัวชี้วัด การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทางการพยาบาลจำนวน 17 ตัวชี้วัด การให้อิสระในงานจำนวน 20 ตัวชี้วัด การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจำนวน 10 ตัวชี้วัด การพัฒนาวิชาการและวิจัยจำนวน 16 ตัวชี้วัด การสนับสนุนการศึกษาต่อของบุคลากรจำนวน 9 ตัวชี้วัด การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานจำนวน 6 ตัวชี้วัด การมีสมดุระหว่างชีวิตส่วนตัวและงานจำนวน 9 ตัวชี้วัด การมีโครงสร้างขององค์กรแบบแบนราบจำนวน 3 ตัวชี้วัด การให้โอกาสก้าวหน้าในงานจำนวน 4 ตัวชี้วัด

เปรมฤดี ปองมงคล (2546: 109) พบว่า ความผูกพันในวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาล ($r=.671$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความผูกพันในวิชาชีพกับการมีประโยชน์ทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาล

วิชาชีพได้ร้อยละ 58.10 ($R^2 = .581$) จากการที่ความผูกพันในวิชาชีพ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันในวิชาชีพจะมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพและตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงาน โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุด และเป็นหัวใจสู่ความสำเร็จขององค์กร

ประพิณพร ขจรบุญ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 393 คนพบว่า พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546: 50) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จะรับรู้ถึงความเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กร ผลที่ตามมาคือความอดุสหาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กรในด้านต่างๆ อันเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยในต่างประเทศ

วอลเทอร์และคณะ (Walters; et al.1996: 1630) ที่ศึกษาพบว่า การลดลงของความพึงพอใจในงานทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ของพยาบาลหญิงและพยาบาลชาย ในรัฐออนตาริโอ

เอฟรี่ แมคเคย์และวิลสัน (Avery; Mckay;& Wilson. 2007: 1549) ที่ศึกษากับพนักงาน 2 กลุ่มแบ่งเป็น อายุมากกว่า 50 ปีและน้อยกว่า 40 ปีรวม 901 คนพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

เบรคและคณะ (Brake; et al. 2007: abstract) ที่ศึกษาพบว่า การมีทัศนคติด้านบวกต่อการทำงานเป็นตัวบ่งชี้ความผูกพันในงาน (work engagement)

ไกเธอร์และคณะ (Gaither; et al. 2008: 239) ที่ศึกษาพบว่า เรื่องโมเดลความตั้งใจใฝ่ฝันในงานของเภสัชกรจำนวน 2,250 คนพบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีผลทางตรงต่อการตั้งใจลาออกจางานของเภสัชกร และความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นจะช่วยลดความตั้งใจใฝ่ฝันในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความขัดแย้งในหน้าที่ที่ได้รับ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การสร้างความผูกพันในงานต้องรู้จักการผูกใจ สร้างความผูกพันเพื่อให้พนักงานพร้อมทุ่มเทให้กับองค์กร และไม่ยอมไปจากองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการทางสังคม (Social needs) ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความเป็นมิตร และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารและหัวหน้า และต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กรหรือสมาคมต่างๆ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นแล้ว จะกลายเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาไปสู่ความต้องการระดับสูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นส่วนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน โดยมีปัจจัย 3 ด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานคือ ด้านตัวพนักงานเอง ด้านของงาน และด้านองค์กร สำหรับการวัดความผูกพันในงาน ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความผูกพันในงาน (UWES-17) ของเชาเฟลิมาแปลและปรับภาษาใหม่ รวมทั้งเพิ่มเติมข้อคำถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ความกระปรี้กระเปร่า การอุทิศตัว และความใส่ใจ ซึ่งหากพยาบาลมีความผูกพันในวิชาชีพแล้ว จะช่วยให้พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทุ่มเทกายใจในการให้การพยาบาล เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและจะยังคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Work Burnout)

2.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน

พอทเทอร์ (Potter, 1987: 2) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ การรู้สึกอ่อนแอ ไม่อยากที่จะลงมือทำงาน เกิดจากการสะสมเรื่องธรรมดาๆ ในแต่ละวันที่เพิ่มขึ้นและซับซ้อนมากขึ้น โดยเริ่มจากการมีสัญญาณเตือนเล็กน้อยๆ คือ การมีความรู้สึกผิดหวังอยากที่จะระเบิดอารมณ์ออกมา ต้องการออกจากการทำงานมีส่วนร่วม มีปัญหาสุขภาพ ห่วงเหิน ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานและมีการใช้ยาหรือสุราร่วมด้วย ถ้าไม่ได้รับการเอาใจใส่อาการเหล่านี้จะพัฒนาไปจนบุคคลนั้นเกิดความหวาดกลัวที่จะไปทำงาน ที่แย่กว่านั้นความเบื่อหน่ายในงานอาจนำไปสู่ความเบื่อหน่ายในความหวังทั้งหมดของชีวิต

สเพ็นซ์ ลาสชินเกอร์ วองและกรีโค (Spence Laschinger; Wong; & Greco, 2006: 362) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นกลุ่มอาการทางจิตใจที่เกี่ยวกับความเหนื่อยล้า เกลียดชังสังคม ไร้ความสามารถ ซึ่งเป็นการตอบสนองอย่างหนึ่งที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังเกี่ยวกับงาน

มาสลาซและคณะ (Langelaan; et al. 2006: 522; citing Maslach; et al. 2001) ให้

ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้า กำลังใจ กำลังลดลงเรื่อยๆ เกลียดชังสังคม คือ มีทัศนคติทางลบต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน และรู้สึกว่าการประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้

ลีวิกและคณะ (Lewig; et al. 2007: 431) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความรู้สึกเครียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของงานที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ความต้องการขององค์กรที่มากเกินไป การใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น เกิดทัศนคติทางลบเกี่ยวกับงาน ต้องใช้การกระตุ้นในระดับสูงเพื่อให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน

ซันดินและคณะ (Sundin; et al. 2007: 759) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นอาการทางจิตใจที่มีทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น ความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในแต่ละคนที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น

รัตนภรณ์ ศิริจันทร์ (2542: 15) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นสภาวะจิตใจที่บุคคลประสบกับความเครียดในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ส่งผลให้เกิดความเครียดเรื้อรัง จนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางลบ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

พิณทิพย์ สีน้อย (2545: 14) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อความเครียดที่เรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมักพบในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการด้านสุขภาพ ได้แก่ นักจิตวิทยา แพทย์และพยาบาล เป็นต้น

สุรีย์พร กุมภคาม (2545: 30) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เป็นผลมาจากมีความเครียดในการทำงานที่สะสมมานาน หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนเอง ทำให้เกิดมโนทัศน์แห่งตนในทางลบ และมีทัศนคติทางลบต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผู้มารับบริการ

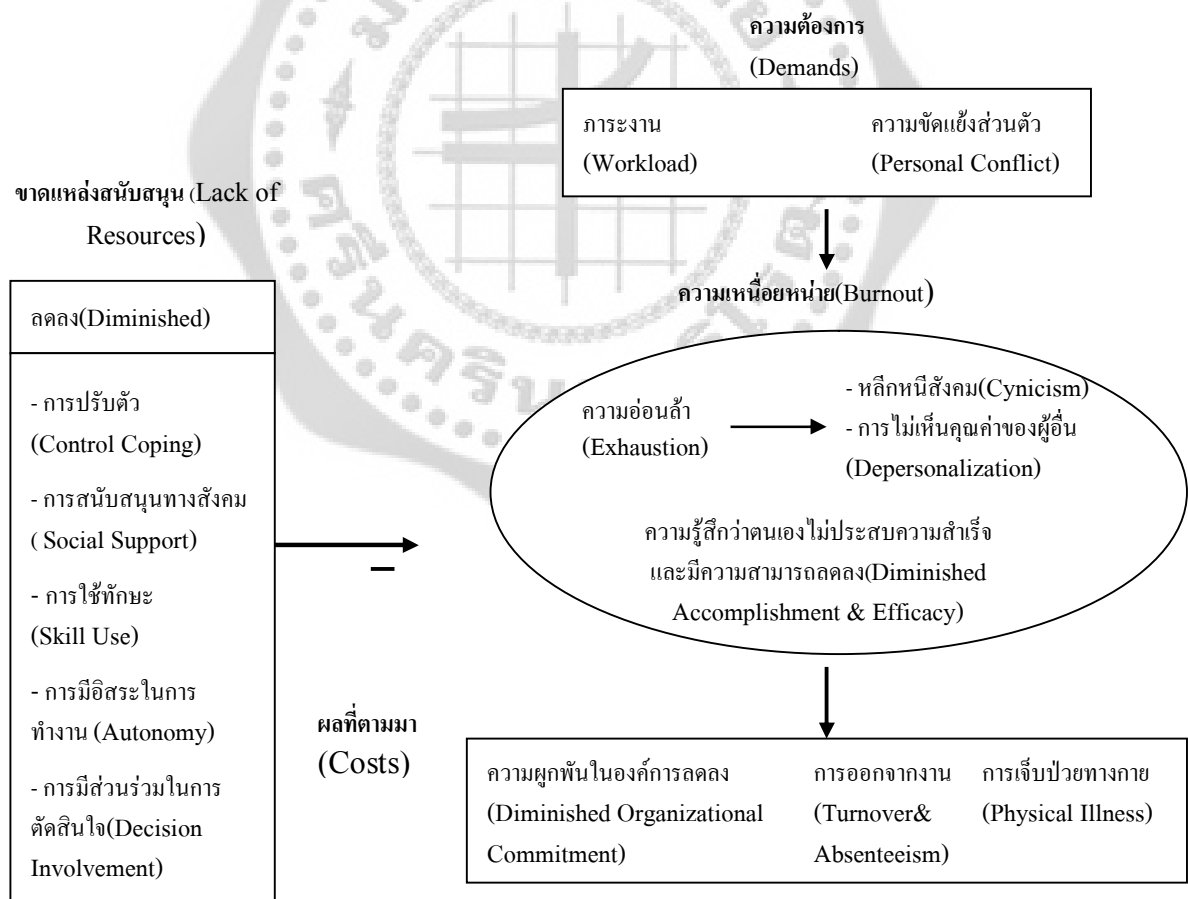
ปทุมมา สมานตระกูล (2549: 10) ให้ความหมายไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงอาการที่แสดงออกมาในลักษณะที่อ่อนล้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ มีความเครียดในการทำงาน และหมดแรงใจในการทำงาน มีเจตคติที่ไม่ดีต่อตนเองและบุคคลอื่นๆ รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จได้

บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550: 9) ให้ความหมายไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นการตอบสนองต่อความเครียด ที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องให้บริการแก่บุคคลอื่นเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่นและความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

จากความหมายของความเหนื่อยหน่ายที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงสภาวะจิตใจที่แสดงออกมาในลักษณะที่อ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เป็นผลมาจากมีความเครียดในการทำงานที่สะสมมานานจนเรื้อรัง หมดแรงใจในการทำงาน เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง มักเกิดกับบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการแก่สังคม เช่น นักจิตวิทยา แพทย์และพยาบาล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีของความเหนื่อยหน่ายในปฏิบัติงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะงานของมาสลาช เซาเฟลดี และไลเทอร์ (Maslach; Schaufeli;& Leiter. 2001: 406) ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากงานและเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะงาน ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะลาออกและลาออกในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลยังคงฝืนทำงานอยู่ จะทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานลดลง โดยสรุปก็คือเกิดจากความพึงพอใจในงานลดลงและความผูกพันต่องานและองค์การลดลงตามมา



ภาพประกอบ 4 โมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของมาสลาชและโกลด์เบิร์ก ที่มา: Maslach;& Goldberg. (1998). *Applied & Preventive Psychology*. p. 65.

จากภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสาเหตุที่มีความสำคัญต่อระดับของความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่ละตัวแปรสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของแต่ละบุคคล ความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นสาเหตุที่นำไปสู่การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น และมีความรู้สึกที่ไม่ตนเองประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรลดลง ต้องการออกจากงาน และเกิดการเจ็บป่วยทางกาย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในปฏิบัติงานโดยตรง ความเหนื่อยหน่ายเบื้องต้นพัฒนามาจากลักษณะงานหรืออาชีพที่ถูกต้องทำทางด้านอารมณ์ และเป็นงานที่หนักเกี่ยวข้องกับทำให้บริการและการสอน อีกทั้งเป็นอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความอ่อนล้าทางอารมณ์เกี่ยวกับงานยังคงมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย จากการศึกษาพบว่า โดยปกติสาเหตุของความเครียดที่สัมพันธ์กับงาน เช่น ภาระงาน (Workload) ความกดดันด้านเวลา (Time pressure) หรือความขัดแย้งเกี่ยวกับกฎระเบียบ (Role conflict) มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความเหนื่อยหน่ายและมากกว่าความกดดันที่มาจากผู้รับบริการ เช่น ปัญหาจากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยที่เจ็บป่วยเรื้อรังหรือผู้ป่วยระยะสุดท้าย หรือการเผชิญหน้ากับความตายและกำลังจะเสียชีวิต (Maslach; Schaufeli; & Leiter. 2001: 407-408)

แนวคิดที่สามารถอธิบายความเหนื่อยหน่ายอันจะนำไปสู่ความรู้สึกเครียด อ่อนล้า และรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จคือ รูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมของลาซาลัส (Lazalus's Transactional Model of Stress) และแนวคิดการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) ตามแนวคิดของฮาน เซลยี (Hans Selye)

รูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมของลาซาลัส (Lazalus's Transactional Model of Stress)

ลาซาลัส (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542: 16; อ้างอิงจาก Lazarus;& Folkman. 1984: 223-224) อธิบายว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่ประกอบด้วยความต้องการของสภาพแวดล้อมและความต้องการภายในบุคคล ทำให้เกิดการปรับตัวของแหล่งพลังงานของบุคคลและสังคม รูปแบบของลาซาลัส (Lazalus's Transactional Model of Stress) เน้นที่การรับรู้ผลจากการปรับตัว ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนและสิ่งแวดล้อม (The Person Environmental Transaction) โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองปฏิสัมพันธ์ การเผชิญปัญหา (Coping) ในทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นี้มีหน้าที่รักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมให้ดำเนินต่อไป และควบคุมความเครียด โดยลดความกดดันทางอารมณ์โดยตรง และพยายามรักษาสภาพจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Coping Effectiveness) นั้นหมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลและอารมณ์อย่างเหมาะสม ไม่ใช่อารมณ์เกินไปโดยไม่จำเป็น ต้องเกิดความรู้สึกด้านบวก แต่ก็ต้องสามารถจะจัดการกับความรู้สึกด้านลบที่เกิดขึ้นได้ โดยที่บุคคลนั้น

สามารถปรับตัวแสดงบทบาททางสังคมของตนได้อย่างสมบูรณ์ มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สามารถเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวันได้ โดยเลือกกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ใช้การแก้ปัญหาโดยเหตุผลและอารมณ์อย่างสอดคล้องกัน มีขวัญ กำลังใจและรักษาสุขภาพของร่างกายให้อยู่ในสภาพสมดุลไม่เจ็บป่วย

การปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome)

แนวคิดของฮาน เซลยี (รัตนารักษ์ ศิริจันทร์. 2542: 18; อ้างอิงจาก Selye. 1956: 53-54)

อธิบายถึงความเครียดว่า คือการตอบสนองด้านสรีรภาพ อันเป็นผลรวมของการตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกาย ที่มีต่อสิ่งกระตุ้นที่มาคุกคาม ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านสิ่งคุกคามนั้น ทำให้ภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล และแสดงออกโดยกลุ่มอาการทางร่างกายที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ความรู้สึกเมื่อยล้า ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ นอนไม่หลับ ฯลฯ เพราะมีการเปลี่ยนแปลงพยาธิสภาพของร่างกาย มีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างเพื่อช่วยในการปรับตัว ซึ่งเซลยีเรียกกลุ่มอาการนี้ว่า อาการความเครียดหรืออาการที่แสดงถึงการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ระยะบอกเหตุหรือระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์ได้โต้ตอบสิ่งที่มีมากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะมีการทำงานของฮอร์โมน ส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาททำงานร่วมกัน เพื่อโต้ตอบสิ่งที่มีมากระตุ้น จะสังเกตได้ว่าเมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ๆ จะพบชีพจรเต้นเร็ว มือทำเย็น และมีอาการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆภายในร่างกาย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาทบทวนที่มาของความเครียดและคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัว ระยะนี้จะมีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ระยะนี้มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับชนิดและความรุนแรงของสิ่งที่มีมากระตุ้น ถ้าไม่สามารถเลือกวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวจะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความเครียดมีความรุนแรงมากขึ้นหรือเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุในเวลาเดียวกัน หรืออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเครียดนานๆ มนุษย์ก็ไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป และแรงที่ใช้อีกจะหมดไปในที่สุด

มัลดารี (รัตนารักษ์ ศิริจันทร์. 2542: 18; อ้างอิงจาก Muldaly. 1983: 21) เรียกขั้นตอนตอบสนองต่อความเครียดในระยะที่สองและระยะที่สามว่า เป็นกลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย (Syndrome of Burnout)

ระดับของความเหนื่อยหน่าย

มาสลาซและคนอื่นๆ (Maslash;& Goldberg. 1998: 65; citing Maslash. 1993; Maslash;& Jackson. 1981) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) จัดเป็นความวิตกกังวลขั้นพื้นฐานที่เป็นส่วนประกอบของความเหนื่อยหน่าย เป็นความรู้สึกตึงเครียดทางอารมณ์ สาเหตุสำคัญมาจากความอ่อนล้าจากงานที่หนักจนเกินไป ความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน อยากรบายความรู้สึกนั้นออกมา ไม่มีหนทางที่จะทำให้ความรู้สึกดี ๆ กลับมาเหมือนเดิมได้อีก และรู้สึกเหมือนหมดพลังกำลังที่จะทำงานและไม่อยากพบหน้าบุคคลอื่น สุซาดา หลวงศักดิ์ (2545: 39) ให้ความเห็นว่ายาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้จะแยกตัวออกจากผู้ป่วย ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสมาคมกับผู้อื่น ให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยตรงน้อย มักมาทำงานสายขาดงานบ่อย มีอาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย

ระดับที่ 2 การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (Depersonalization) เป็นความรู้สึกทางลบหยาบกระด้างหรือไร้ความรู้สึก มีการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองกับบุคคลอื่นที่มากเกินไป สูญเสียความคิดสร้างสรรค์ ถ้ามีความรู้สึกอย่างนี้บ่อยๆ จะกลายเป็นความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากเกินไป จากกลไกการป้องกันตัวเองของคนเรา เริ่มแรกจะกลายเป็นความวิตกกังวล และต่อมาก็จะเริ่มรู้สึกว่าบุคคลอื่นมีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง สุซาดา หลวงศักดิ์ (2545: 39) ให้ความเห็นว่ายาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้จะเกิดทัศนคติทางลบกับเพื่อนร่วมงานและต่อผู้รับบริการ ขาดความเห็นอกเห็นใจและขาดความนับถือต่อผู้ป่วย

ระดับที่ 3 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced professional efficacy) เป็นความรู้สึกปฏิเสธความสามารถของตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จ เกิดความซึมเศร้าและไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ ถ้าขาดการสนับสนุนทางสังคมและขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถจะทำให้ความรู้สึกนั้นรุนแรงขึ้น ยาบาลจะรู้สึกว่าเขามีความสามารถไม่เพียงพอที่จะช่วยผู้ป่วย ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้

2.3 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

แมคคอนเนล (พิณทิพย์ สีน้อย. 2545: 19; อ้างอิงจาก McConnell. 1982: 219) กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้คือ

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล

ตัวบุคคลก็คือยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความคับข้องใจ รู้สึกผิดและโกรธ พลังในการทำงานลดลง ยาบาลจึงให้ความสนใจในการดูแลผู้ป่วยลดลง

เลี้ยงงานแยกทำงานตามลำพัง ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้านพยาบาล อาจเกิดการเจ็บป่วยทางกายและจิตใจได้ ปัญหาในที่ทำงานอาจส่งผลกระทบต่อครอบครัวเนื่องจากใช้บุคคลภายในครอบครัวเป็นที่ระบายอารมณ์ และอาจเกิดความขัดแย้งในครอบครัวตามมา

2. ผลเสียต่อสังคม

พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานด้านการพยาบาล ทำให้ประสิทธิภาพลดลง ทำให้ผู้ป่วยและผู้มารับบริการรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับ เพราะพยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความรู้สึกเฉื่อยชาหรือมีอารมณ์โกรธต่อผู้ป่วย ขาดความเห็นอกเห็นใจ ละเลยไม่สนใจผู้ป่วย ขาดความเคารพผู้ป่วยในฐานะบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้แล้วพยาบาลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายและลาออกจากงาน ยังส่งผลกระทบต่อหน่วยงานโดยตรง เพราะหน่วยงานต้องสูญเสียงบประมาณเพิ่มขึ้นในการรับสมัคร คัดเลือกพยาบาล ปฐมนิเทศงานแก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่ อีกทั้งงบประมาณในการฝึกภาคปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละสาขา และหากบุคลากรทางการพยาบาลที่เข้ามาทำงานใหม่ ปรับตัวเข้ากับการทำงานไม่ได้ ก็จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ไม่มีความผูกพันและในที่สุดก็จะลาออกจากวิชาชีพ วัฏจักรของการบริหารบุคคลดังกล่าวก็จะหมุนเวียนอยู่อย่างนี้ตลอดไป

3. ผลเสียต่อวิชาชีพ

พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายก็จะลาออกจากงานหรือลาออกจากวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิชาชีพคือ วิชาชีพไม่เป็นที่น่าสนใจของผู้ที่จะเข้ามาศึกษาเท่าวิชาชีพอื่น ๆ ที่มีแนวทางที่ดีกว่าวิชาชีพพยาบาล เพราะเห็นว่าวิชาชีพพยาบาลมีส่วนทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

การป้องกันความเหนื่อยหน่าย

มาสลาซ (พิณฑิพย์ สีน้อย, 2545: 19-20; อ้างอิงจาก Maslach, 2582 : 76) กล่าวว่า ปัญหาของความเหนื่อยหน่ายไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงที่จะไม่ให้เกิดกับวิชาชีพพยาบาลได้ แต่สามารถป้องกันหรือช่วยเหลือให้ความเหนื่อยหน่ายเกิดน้อยลงได้โดยปฏิบัติดังนี้

1. พยาบาลจะต้องประเมินตนเอง

โดยพยาบาลจะต้องหมั่นสังเกตอาการทางกาย ทางอารมณ์และความคิดว่า กำลังอยู่ในภาวะเครียดหรือไม่ ถ้าใช่อยู่ในระยะใดของความเครียด และร่างกายเราจะตอบสนองอย่างไรบ้าง และหาวิธีการช่วยเหลือ

2. หากสาเหตุจากงานแก้ไขดังนี้

2.1 ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากค่านิยมของพยาบาลแต่ละคน และความคาดหวังจากหน่วยงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทุกฝ่ายในหน่วยงานควรตระหนักถึงความสำคัญ

ของปัญหานี้ โดยควรประเมินปัญหาความเครียดจากการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ และหา กลวิธีการจัดการให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

เครเมอร์ (พิณทิพย์ สีน้อย. 2545: 20; อ้างอิงจาก Kramer. 1997: 76) ได้ เสนอกลวิธีการจัดการกับปัญหาโดยใช้วิธีการผสมผสานแนวคิดของทั้ง 2 ฝ่าย จากผู้บริหารและจาก แพทย์คือ นโยบายและวิธีการทำงานควรแยกจากกัน ควรกำหนดงานที่ต้องปฏิบัติไว้แน่นอนและมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมจะช่วยให้บุคลากรพึงพอใจในงานมากขึ้น และควรมีการจัดระบบ บริหารที่เน้นสัมพันธภาพของผู้ร่วมงานโดยให้มีโอกาสในการตัดสินใจ มีการประชุมปรึกษาหารือกัน และส่งเสริมสนับสนุนให้มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

2.2 ควรมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่การทำงานด้านการพยาบาล

ควรมีให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงบ้าง เช่น หมุนเวียนกันเป็นหัวหน้าทีม และหัวหน้าเวร มีการมอบหมายงานที่ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อป้องกันการเกิดความซ้ำซากจำเจ และควรมี การส่งเสริมให้มีการสนทนาทางด้านการพยาบาล การฝึกอบรม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับ ฟังความคิดเห็นระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และผู้บริหารมี ความพยายามในการแก้ปัญหาต่างๆร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งควรจัดสถานที่ หรือห้องพักสำหรับพยาบาลซึ่งอยู่ใกล้ๆกับหอผู้ป่วย เพื่อจะได้ไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาก

2.3 การจัดสภาพการทำงานให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

ฮาลปิน (พิณทิพย์ สีน้อย. 2545: 20; อ้างอิงจาก Halpin. 1996: 174) กล่าวว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดภาวะกดดัน โดยเสนอว่าควรเป็นบรรยากาศ ที่แจ่มใส พยาบาลมีขวัญและกำลังใจที่ดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่วนผู้บริหารก็ต้องยึดหยุ่นตาม สถานการณ์ ให้ความช่วยเหลือในการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และผู้บริหาร ควรตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานควรมาจากข้อตกลงร่วมกันของฝ่ายบุคคลและฝ่ายบริหาร สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับบุคลากรทางการแพทย์ ส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

งานวิจัยในประเทศ

บัญชา ศรีหารม (2540: 114) ได้ศึกษาความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมสังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา พบว่าการมีภาระ งานที่มากเกินไป เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น

รัตนภรณ์ ศิริจันทร์ (2542: 103-104) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี ระหว่างเดือนมกราคม กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี ซึ่งปฏิบัติงานกับผู้ป่วยโดยตรง ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 373 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีความความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ พยาบาลที่มีตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ทักษะคติต่อวิชาชีพพยาบาล วิธีเผชิญปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ มีความความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และพยาบาลที่มีตัวแปรด้านการทำงานแตกต่างกัน ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และบรรยากาศในการทำงาน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุรีย์พร กุมภาคม (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลจำนวน 221 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พยาบาลส่วนใหญ่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น และมีความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำ 2) พยาบาลที่มีตำแหน่งสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น 3) สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

เบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ (2549: 91) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มกรุงธนใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูจำนวนทั้งสิ้น 421 คนพบว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบความพึงพอใจในการทำงาน และความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

ปีเวอร์และคลิปปาร์ด (Brewer;& Clippard. 2002: abstract) ได้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในงานระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับนักเรียน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 250 คน จากประชากร 1,702 คน พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และผลสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

แบคเคอร์ ดีเมอรูตีและเวอร์เบค (Bakker; Demerouti;& Verbeke. 2004: abstract) ได้ศึกษาการใช้รูปแบบความต้องการขององค์กรกับปัจจัยสนับสนุนในงาน เป็นตัวแปรในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานและการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 คนพบว่า ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไม่ผูกพันในงาน (disengagement)

ริชาร์ดเซน เบิร์คและมาร์ตินัสเซน (Richardsen; Burke;& Martinussen. 2006: abstract) ได้ศึกษาความต้องการขององค์กรกับปัจจัยสนับสนุนในงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความผูกพันในงาน พบว่า 1) ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน 2) ความต้องการขององค์กร ปริมาณงานผลตอบแทนจากงานเป็นตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานที่สำคัญที่สุด 3) ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพ การตั้งใจลาออกจากงาน และความผูกพันในงาน 4) ความต้องการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพ โดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลตอบแทนจากงานมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกจากงานโดยผ่านทางความผูกพันในงาน

ฮาคาเน็น แบคเคอร์และชาเฟลิ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลไปยังความผูกพันในงาน ($r=-.60$)

เบรคและคณะ (Brake; et al. 2007: abstract) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงานในทันตแพทย์ชาวเดนมาร์กจำนวน 497 คน ประกอบด้วยผู้ชาย 372 คน ผู้หญิง 121 คน (ไม่ทราบเพศ 4 คน) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานของทันตแพทย์อยู่ในระดับต่ำและตัวบ่งชี้ความผูกพันในงาน คือ การมีทัศนคติด้านบวกต่อการทำงาน

ไกเธอร์และคณะ (Gaither; et al. 2008: 239) ศึกษาพบว่า ความตึงเครียดในงานมีผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของเภสัชกร

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลทางตรงไปยังความผูกพันในงาน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

3.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

ซันดินและคณะ (Sundin; et al. 2007: 759) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง ระดับการช่วยเหลือทางสังคมที่เกี่ยวกับงานทั้งหมด ช่วยลดผลกระทบในตัวบุคคลที่เกิดจากความเครียด โดยอาจจะมาจากทั้งผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน

นริศว์ ปารอมย์ (2539: 38) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของการบริการต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนทางด้านจิตใจ เช่น การเอาใจใส่ การให้ความรัก เป็นต้น

เสาวลักษณ์ พิพัฒนาเวชกิจ (2539: 16) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดหมายระหว่างบุคคล ที่แสดงออกถึงความสนใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน เชื่อว่ามีคนรักและสนใจ มีคนยกย่องและมองเห็นคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นความพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมที่ได้รับจากการติดต่อสัมพันธ์กับคนในกลุ่มสังคม

จารุพร แสงเป่า (2542: 69) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การกระทำใดก็ตามที่ส่งเสริมให้ผู้รับมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆที่คุกคามต่อร่างกายและจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนทางสังคมนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์ของการมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น

ตติยา เอมซ์บุตร (2542: 10) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่นในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆกัน ทั้งทางด้านอารมณ์ สติปัญญา ด้านสังคม และด้านร่างกายที่จะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญปัญหาและภาวะเครียดได้

สุชาติา หลวงศักดิ์ (2545: 53) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพว่า หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการช่วยเหลือจากแหล่งสนับสนุนทางสังคม 2 แหล่ง คือ หัวหน้าหอพยาบาลผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานในด้านอารมณ์ สังคม ด้านวัตถุ และข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆที่คุกคามต่อร่างกายหรือจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดลีน ปิ่นน้อย (2546: 70) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือระดับประคองจากบุคคลในสังคมในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การได้รับความผูกพัน ใกล้ชิดสนิทสนม การมีส่วนร่วมในสังคมหรือเป็นส่วนหนึ่งในสังคม การได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า และการได้รับการช่วยเหลือทางด้านวัตถุสิ่งของ ข้อมูล ข่าวสาร หรือกล่าวได้ว่าหมายถึงการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในสังคม

ประพิณพร ขจรบุญ (2546: 34) ให้ความหมายว่า หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ จากบุคคลรอบข้างทั้งในองค์การการทำงาน ครอบครัวและสังคม

วิมลวรรณ ศิริวงศ์ (2548: 30) ให้ความหมายว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลต่อความต้องการทางสังคม อันเป็นผลจากการสนับสนุนกัน ในด้านความใกล้ชิดผูกพัน การได้รับความช่วยเหลือ การมีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเอง

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกัน และได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่นในรูปแบบของการช่วยเหลือทั้งทางด้าน

อารมณ์ สติปัญญา ด้านสังคม และด้านร่างกาย ช่วยบรรเทาผลกระทบจากความเครียด ทำให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญปัญหาที่คุกคามต่อร่างกายหรือจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมประกอบด้วยโครงสร้างที่มีความซับซ้อนและความเกี่ยวพัน ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกต่อกัน ทำให้บุคคลให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดการปัญหาต่างๆ และช่วยบรรเทาผลกระทบจากความเครียด การสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงาน (Devereux; et al. 2008: 3) การสนับสนุนทางสังคมจะมีบทบาทในการส่งเสริมและคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดี โดยการส่งเสริมหรือเชื้ออำนวยการให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ที่นำไปสู่การปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนสามารถบรรเทาความเครียดได้ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและมั่นใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรมนั้นต่อไป ทำให้บุคคลนั้นคงไว้ซึ่งพฤติกรรมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความผาสุกทางจิตใจตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนวิถีในการดำเนินชีวิตของตนเองได้

แนวคิดของบราวน์ (เสาวลักษณ์ พิพัฒนาเวชกิจ. 2539: 14; อ้างอิงจาก Brown. 1986: 5) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมทั้งหมดเป็น 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) คือ การเห็นคุณค่า การได้รับการดูแล ใจกว้าง เป็นห่วง และยอมรับฟังความคิดเห็น
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational support) ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อแนะนำซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหา
3. การสนับสนุนด้านการประเมินคุณค่า (Appraisal support) เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ตนเองหรือประเมินตนเอง การให้ข้อมูลย้อนกลับตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
4. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental support) เป็นการสนับสนุนด้านการเงิน สิ่งของ แรงงาน

เพ็นเดอ (เสาวลักษณ์ พิพัฒนาเวชกิจ. 2539: 17; อ้างอิงจาก Pender. 1987: 396-397) แบ่งกลุ่มบุคคลในระบบสนับสนุนทางสังคมเป็น 5 ระบบ คือ

1. ระบบการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural support system) ได้แก่ แหล่งสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ญาติพี่น้อง ซึ่งถือว่ามีค่ามากที่สุดต่อมนุษย์เพราะครอบครัวมี

บทบาทสำคัญต่อมนุษย์ตั้งแต่วัยเด็ก เป็นแหล่งที่ถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ แบบแผนพฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ต่างๆ ในชีวิต อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนบุคคล

2. ระบบสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อน (Peer support system) เป็นการสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์ มีความชำนาญในการค้นหาหาความต้องการและช่วยชักจูงบุคคลผู้นั้น เป็นเหตุให้บุคคลผู้นั้นประสบความสำเร็จและสามารถปรับตัวได้อย่างดีในสถานการณ์ที่เลวร้ายต่างๆ ในชีวิตได้ นับว่าเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน

3. ระบบสนับสนุนด้านศาสนาหรือแหล่งอุปถัมภ์ต่างๆ (Religious organization or denominations) เป็นแหล่งที่ช่วยให้ได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม คำสอน คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีการดำรงชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ได้แก่ นักบวช หมอสอนศาสนา กลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม ฯลฯ

4. ระบบสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (Health professional support system) เป็นแหล่งสนับสนุนที่สำคัญต่อเมื่อการสนับสนุนที่ได้จากครอบครัว เพื่อนสนิท และเพื่อนร่วมงานไม่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดความเครียดและภาวะสุขภาพที่ไม่ดีตามมา

5. ระบบสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ (Organized support system not directed by health professionals) เป็นกลุ่มที่เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ ในทางที่ส่งเสริมให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในชีวิตได้

ทฤษฎีรูปแบบการปรับตัวของบุคคล (Theory of adaptive Modes)

ที่มาของทฤษฎีนี้ รอย (จินตนา ศิริศักดิ์วุฒิมิกร. 2549: 38; อ้างอิงจาก Roy. 1971: 254-255) ได้จากการศึกษาความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ร่วมกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้ป่วยในสถานการณ์จริงทางคลินิกจากผู้ป่วย 500 ราย ทั้งในแผนกเด็ก สูติรีเวชกรรม อายุรกรรม ศัลยกรรม และชุมชน ทฤษฎีนี้เน้นว่าการที่บุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อต้องการให้เกิดความมั่นคงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งรอยได้แบ่งพื้นฐานการปรับตัวของบุคคลออกเป็น 4 หมวดคือ

1 การปรับตัวตามความต้องการด้านสรีระ (Physiological needs) เป็นการปรับตัวเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

2 การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self concept) เป็นการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์ที่พากันจะเป็นการปรับตัวเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านจิตสังคม (Psychosocial needs) อัตมโนทัศน์มิได้มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมหรือสิ่งแวดล้อม สังคมที่อยู่ใกล้ตัวบุคคลมากที่สุดคือ ครอบครัว ในวัยเด็กการได้รับความรัก ความอบอุ่น และการดูแลเอาใจ

ใส่ด้วยความทะนุถนอมจากบิดามารดาจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาอัตมโนทัศน์ของเด็ก แสดงว่าเขาเป็นสิ่งที่ต้องการและมีคุณค่าต่อบิดามารดา เมื่อเติบโตขึ้นจะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่บุคคลอื่นมองตนเองและประสบการณ์ที่ได้รับจากการบ่อนกذبจากสังคมจะทำให้บุคคลรู้จักตนเองมากขึ้นเรื่อยๆ อัตมโนทัศน์อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลงก็ได้ ขึ้นกับว่าบุคคลมองตนเองในสถานการณ์นั้นๆอย่างไร เช่น ภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายเนื่องจากการเจริญเติบโต การตั้งครกหรือการเจ็บป่วย การเสื่อมอำนาจหรือความสามารถของตนเอง เนื่องจากความจำกัดด้านร่างกาย เป็นต้น การรับรู้เกี่ยวกับตนเองในทางที่ดีหรือไม่ดีจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล

3 การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function) บุคคลต้องมีการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม บุคคลจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น จึงขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีบทบาทหรือตำแหน่งอะไรในสังคม และสามารถแสดงบทบาทของตนเองได้ดีมากน้อยเพียงไร เป็นที่ยอมรับของสังคมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ซึ่งบทบาทของแต่ละบุคคลในสังคมจะแตกต่างกันออกไป

4 การปรับตัวด้านความสัมพันธ์พึ่งพากัน (Interdependence relations) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม โดยธรรมชาติของการอยู่ร่วมกันบุคคลจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นบุคคลจึงต้องการผู้ที่รู้ใจหรือสนิทสนมกันเป็นพิเศษ เพื่อให้การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือเกื้อกูลนี้หมายถึงการให้ความรัก ความเคารพ การยกย่อง และให้เกียรติซึ่งกันและกันซึ่ง ทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับไปพร้อมๆกันด้วยความเต็มใจ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างสมคูลดังกล่าวการอยู่ร่วมกันในสังคมจะเป็นไปอย่างราบรื่น บุคคลใกล้ชิดนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (จินตนา ศิริศักดิ์วุฒิกกร. 2549: 44; อ้างอิงจาก Roy. 1984: 264)

4.1 บุคคลสำคัญ (Significant other) หมายถึง ผู้ที่บุคคลรับรู้ว่ามีค่าสำคัญหรือมีความหมายต่อชีวิตของเขามากที่สุดส่วนใหญ่จะเป็นคนในครอบครัว ซึ่งมีความผูกพันต่อกันอย่างแน่นแฟ้นและลึกซึ้งทั้ง 2 ฝ่าย ต่างมีความรัก ความห่วงใย ความปรารถนาดี และเอื้ออาทรต่อกันร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยกัน

4.2 ระบบเกื้อหนุน (Supporting system) หมายถึง สิ่งที่มีความผูกพันกับชีวิตของบุคคลคล้ายคลึงกันกับเป็นบุคคลสำคัญ แต่ระดับความผูกพันน้อยกว่า ซึ่งอาจจะเป็นความผูกพันระหว่างเครือญาติ เพื่อนร่วมงาน ชมรม สมาคม หรือองค์กรต่างๆ ความศรัทธาในศาสนาและสัจธรรมที่โปรดปราน เป็นต้น

3.3 ผลของการสนับสนุนทางสังคม

ตติยา เอมซ์บุตร (2542: 23) อ้างถึง Cohen และ Wills (1985) ซึ่งได้ทำการศึกษาเพื่ออธิบายกลไกการสนับสนุนทางสังคมกับภาวะสุขภาพของมนุษย์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยการสรุปผลการศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลมีประสบการณ์ที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ซึ่งส่งผลให้ระบบต่อมไร้ท่อในระบบประสาทและระบบภูมิคุ้มกันโรคทำงานดีขึ้น หรือส่งผลให้คนมีพฤติกรรมทางสุขภาพที่ดี ซึ่งนอกจากจะเป็นการส่งผลโดยตรงแล้วยังช่วยเสริมหน้าที่ในการต่อสู้ปัญหาของแต่ละคนให้ดีขึ้น ทำให้ปัญหาลดความรุนแรง

2. การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดภาวะวิกฤติของชีวิต โดยจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติ ซึ่งความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อคนรู้สึกว่าไม่สามารถช่วยตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ภาวะเช่นนี้จะไปรบกวนสมดุลของระบบต่อมไร้ท่อในระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรคทำให้เกิดโรคได้ง่าย ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เสี่ยง และเกิดความล้มเหลวในการดูแลและสุขภาพตนเอง

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

งานวิจัยในประเทศ

หทัยา มัทยาท (2541: 96-97) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541: 72) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุมพฤติกรรมจัดการปัญหา การสนับสนุนทางสังคม มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลเพศหญิงที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-10 ปี ทำงานในหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จำนวน 261 คนพบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้ ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จเร นาคจุ (2544: 95-96) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตำรวจ

ตระเวนขายแดนกับผู้ร่วมงาน ซึ่งทั้ง 4 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การต่าราว 36.70

นิยม สีสวรรณ (2544: 118) ได้ศึกษาความสัมพันธ์และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพพบว่า พฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545: 111) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรมอุตุฯ มหาวิทยาลัยพบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุริย์พร กุมาภค (2545: 85) ศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเหนียวแน่น

ประพิณพร ขจรบุญ (2546: 61) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน พบว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

ชวัลนัฐ เหล่าพูนพัฒน (2548: 80) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อพบว่า ความเป็นที่พึงพอใจขององค์การส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้าไปสู่ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ

มณฑนา อินทสุमित (2548: 195) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่า RMSEA = 0.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.96 ปัจจัยที่มีอิทธิพลมีดังนี้ (1) อิทธิพลทางตรงต่อความท้อแท้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนคือ การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากคณะครูในโรงเรียน และการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนผู้บริหาร (2) อิทธิพลทางอ้อม คือ ความเชื่ออำนาจแห่งตน และการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนผู้บริหาร (3) อิทธิพลรวม คือ ความเชื่ออำนาจแห่งตน การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากคณะครูในโรงเรียน และการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน และตัวแปรที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดในงาน และความท้อแท้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนได้ ร้อยละ 45.00 และ 50.00 ตามลำดับ สัมพันธภาพที่ดีเป็นปัจจัยสนับสนุนทางสังคมอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้

งานวิจัยในต่างประเทศ

วูและคณะ (Wu; et al. 2007: abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเครียดเกี่ยวกับอาชีพของพยาบาลในประเทศจีน จำนวน 495 คน จากโรงพยาบาลใน 3 จังหวัดของประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลในแผนกศัลยกรรมและอายุรกรรมมีคะแนนของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาลในแผนกอื่นทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคคลที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่ารู้สึกที่ตนเองประสบความสำเร็จน้อยลง พยาบาลที่มีอายุน้อยมีระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูง ตัวพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ดีที่สุด คือ กฎระเบียบที่มากเกินไป ความรับผิดชอบ และการดูแลตนเอง ตัวพยากรณ์ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จที่ดีที่สุด คือ การสนับสนุนทางสังคม ความมีเหตุผลและการรับรู้การปรับตัว

ซันดินและคณะ (Sundin; et al. 2007: 765) ได้ศึกษาพบว่าการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยลดระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในประเทศสวีเดน และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

ดีเวอรูและคณะ (Devereux; et al. 2008: 7) ได้ศึกษาพบว่าการสนับสนุนทางสังคมส่งผลทางตรงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงานในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความต้องการขององค์กร และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานร่วมกันทำนายความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขององค์กรต่ำ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูง จะมีระดับความรู้สึกประสบผลสำเร็จของบุคคลสูงที่สุด

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมส่งผลทางตรงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงาน และส่งผลทางอ้อมไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กร (Work Demand)

4.1 ความหมายของความต้องการขององค์กร

ชอยและเฉิน (Choi;& Chen. 2006 :211) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์กรเป็นความตึงเครียดทางด้านจิตใจในงานที่ได้รับ เช่น มีปริมาณงานที่ต้องทำจำนวนมากมาย เกิดความรู้สึกกดดันเกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับ

พานาโกพูลอส มอนโกเมอรีและเบโนส (Panagopoulou; Montgomery;& Benos. 2006: 195) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์กรเป็นภาระงานที่มีอยู่จริงหรือเป็นคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อม

ในการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

สเปนซ์ ลาสชินเกอร์ วองและกรีโค (Spence Laschinger; Wong; & Greco. 2006: 358) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานกับเวลาและทรัพยากร ภาระงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ความเหนื่อยล้า

ลินช์ (Lynch. 2007: 15) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์การ หมายถึง คุณลักษณะด้านงานที่คาดหมายว่าจะเป็นจริงได้ ซึ่งก่อให้เกิดความตึงเครียด พยายามปรับปรุงตัวเอง ให้มีความสามารถหรือสมรรถภาพเหนือผู้อื่น ความต้องการขององค์การเป็นหน้าที่ที่จำเป็นต้องทำ เป็นข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับด้านกายภาพ สังคม จากองค์การเกี่ยวกับงาน ที่ต้องใช้ความอดทนพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจ เสียสละพลังกายและพลังใจ ตัวอย่างของความตึงเครียดขององค์การ อาทิเช่น ภาระงานมาก ภาระหน้าที่มากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาท ความกดดันด้านเวลาและรูปแบบเวลาทำงานแบบเป็นกะ ความต้องการขององค์การไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดีเสมอไป แต่อาจจะทำให้เกิดความเครียดเมื่อความคาดหวังเหล่านั้นต้องใช้ความพยายามในระดับสูง

ยิลดีริมและอายแคน (Yildirim; & Aycan. 2008: 1368) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์การเป็นคุณลักษณะเกี่ยวกับบทบาทในงานอย่างหนึ่ง เป็นสิ่งแรกที่ทำให้เกิดความกดดันในงานขึ้น เช่น ภาระงานที่มากเกินไปและความกดดันด้านเวลา จำนวนชั่วโมงการทำงาน การทำงานแบบเป็นกะ

คิม ชินและสแวนเกอร์ (Kim; Shin; & Swanger. 2008: 3) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์การเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับร่างกาย สังคมหรือความคาดหวังขององค์การเกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นความต้องการด้านร่างกายและมีผลกระทบต่อจิตใจ ตัวอย่างเช่น ภาระงาน ความเครียดของบทบาท ความกดดันในงาน สิ่งแวดล้อม และปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

เวอฮัจและคณะ (Verhaeghe; et al. 2008: 283-284). ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงซ้ำๆกันของสิ่งแวดล้อมในการทำงานในด้านลบ สิ่งที่เป็นแรงกดดันนั้นขึ้นอยู่กับการตอบสนองทางด้านอารมณ์ (ด้านบวกหรือลบ) เป็นผลให้เกิดการตอบสนองที่จะแก้ปัญหาในแบบต่างๆ โดยการให้ทรัพยากรในงาน

ฟอรี รอทแมนและวีจเวร์ (Fourie; Rothmann; & Vijver. 2008: 37) ให้ความหมายว่า ความต้องการขององค์การเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับด้านกายภาพ สังคม หรือองค์การในเรื่องของงาน ที่ต้องการให้เกิดความอดทนพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจ เสียสละพลังกายและพลังใจ เช่น ความตึงเครียดในงาน หน้าที่ที่มากเกินไป และความกดดันด้านอารมณ์

จากความหมายของความตึงเครียดขององค์การ ที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่าความต้องการขององค์การ เป็นคุณลักษณะเกี่ยวกับบทบาทในงานหรือความคาดหวังขององค์การเกี่ยวกับงาน ที่ต้องใช้

ความอดสาหะพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจในระดับสูง เสี่ยงสละพลังกายและพลังใจ ส่งผลกระทบกับร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความกดดันในงานขึ้น และเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

4.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ

พินุณ รัตนวณิช (2545: 139) กล่าวว่า การพยาบาลเป็นบริการ (Service) ทางด้านสุขภาพอนามัยให้แก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการ (Client, Consumer) ที่มีปัญหาด้านสุขภาพให้กลับคืนสู่สภาพสมบูรณ์แข็งแรงให้เร็วและมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ บทบาทหน้าที่บริการพยาบาลมี 4 มิติ คือ

1. การส่งเสริมคุณภาพ (Promotion)
2. การป้องกันโรค (Prevention)
3. การรักษาพยาบาล (Cure & Care)
4. การฟื้นฟูสมรรถภาพ (Rehabilitation)

ซึ่งใน 4 มิตินี้ พยาบาลจะให้การบริการผสมผสานกัน จะบริการข้อใดมากน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของสถานบริการนั้นๆ หากอยู่ในโรงพยาบาล บทบาทการรักษาพยาบาลจะเด่นชัดกว่ามิติอื่น หากอยู่ในชุมชนหรือศูนย์บริการสุขภาพ บทบาทส่งเสริมป้องกันโรคจะมากกว่ามิติอื่น แต่จะบริการการพยาบาลในมิติใดก็ตาม สิ่งสำคัญในเชิงวิชาชีพจะต้องบริการโดยเน้นคุณภาพบริการการพยาบาลเสมอ เพราะคุณภาพบริการการพยาบาล ถือเป็นกลยุทธ์เชิงวิชาชีพ จำเป็นจะต้องพัฒนาบริการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดมาตรฐานบริการพยาบาล ควบคุมตรวจสอบคุณภาพ (Quality control & audit) ประเมินความบกพร่องผิดพลาดในกระบวนการและขั้นตอนบริการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ จนนำไปสู่การรับรองคุณภาพหรือรับประกันคุณภาพ (Quality assurance: QA)

4.3 บทบาทและหน้าที่โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม

1. **โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารบก** มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบโดยมีภารกิจคือ ให้การรักษาพยาบาลทหารข้าราชการกลาโหม พลเรือน ลูกจ้าง ครอบครัวหน่วยทหารในพื้นที่อื่นที่ขอรับการสนับสนุน ตลอดจนบุคคลพลเรือนทั่วไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นโรงพยาบาลเพื่อใช้ในการฝึกและการศึกษาให้กับแพทย์ประจำบ้าน แพทย์ฝึกหัด นักเรียนแพทย์ทหารวิทยาลัยแพทย์ศาสตร์พระมงกุฎเกล้า นักเรียนพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก และนักเรียนนายสิบเหล่าแพทย์ โดยที่นโยบายต่างๆของโรงพยาบาลในสังกัดกรมแพทย์ทหารบกต้องสอดคล้องกับนโยบายของกรมแพทย์ทหารบก

กรมแพทย์ทหารบก มีเจ้ากรมแพทย์ทหารบกเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ เป็นส่วนราชการขึ้นตรงกองทัพบก มีโรงพยาบาลที่เป็นหน่วยขึ้นตรงกับกองทัพบก 3 โรงพยาบาล คือ

1) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 2) โรงพยาบาลอนันตมหิตล 3) โรงพยาบาลค่ายสุรนารี ส่วนโรงพยาบาลอื่นๆ ในสังกัดกองทัพบกเป็นหน่วยที่ขึ้นตรงกับกองทัพภาคต่างๆ โดยมีภารกิจ คือ

1. วางแผน อำนวยการ ประสานงาน แนะนำ กำกับ การ ดำเนินการ วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการผลิต จัดหา ส่งกำลัง ซ่อมบำรุง บริการ พยาธิ เวชกรรมป้องกัน ทันตกรรมและการรักษาพยาบาล

2. กำหนดหลักนิยมและทำตำรา ตลอดจนจัดการฝึกศึกษา เกี่ยวกับกิจการและสิ่งอุปกรณ์ของเหล่าแพทย์ทหาร

3. การฝึกศึกษาของกำลังพลเหล่าทหารแพทย์ ซึ่งรวมทั้งการฝึกศึกษาทางด้านวิชาชีพทางการแพทย์ อันได้แก่ แพทย์ พยาบาล และการฝึกอบรมแพทย์เฉพาะทาง

2. โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารอากาศ มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ โดยมีภารกิจ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจรักษาพยาบาลข้าราชการ ทหาร กองประจำการ นักเรียนทหาร ลูกจ้าง ครอบครัวและประชาชนทั่วไป ให้การศึกษาวินิจฉัยการฝึกอบรมและพัฒนาวิจัยทางการแพทย์ ซึ่งมีโรงพยาบาลจันทบุรีเบกขามีหน้าที่เพิ่มคือ รับผิดชอบเวชศาสตร์การบินและเวชศาสตร์ป้องกันตามที่ได้รับมอบหมาย โดยที่นโยบายต่างๆของโรงพยาบาลในสังกัดกรมแพทย์ทหารอากาศต้องสอดคล้องกับนโยบายของกรมแพทย์ทหารอากาศ

กรมแพทย์ทหารอากาศ มีเจ้ากรมแพทย์ทหารอากาศเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศ โดยมีภารกิจ คือ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการแพทย์ทหารอากาศ การแพทย์ทั่วไป เวชศาสตร์การบิน เวชศาสตร์ป้องกัน การพัสดุสายแพทย์ วิจัยและพัฒนากิจการแพทย์

2. กำหนดแนวทางควบคุม ประเมินผล การฝึกและการศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรสายแพทย์

3. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางการแพทย์ การลำเลียงผู้ป่วยทางอากาศ การส่งเสริมความปลอดภัยทางการแพทย์ สอบสวนหาสาเหตุของอุบัติเหตุอากาศยานทางการแพทย์

4. ตรวจรักษาข้าราชการ ทหารกองประจำการ นักเรียนทหาร ลูกจ้าง ครอบครัวและประชาชนทั่วไป

3 โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารเรือ มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ โดยมีภารกิจ คือ รักษาทหาร ข้าราชการรถลาใหม่ พลเรือน ลูกจ้าง คนงาน ครอบครัว และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นโรงพยาบาลเพื่อการฝึกอบรมและการวิจัยทางการแพทย์ โดยที่นโยบายต่างๆของโรงพยาบาลในสังกัดกรมแพทย์ทหารเรือต้องสอดคล้องกับนโยบายของกรมแพทย์ทหารเรือ

กรมแพทย์ทหารเรือ มีเจ้ากรมแพทย์ทหารเรือเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อกองทัพเรือ โดยมีภารกิจ คือ

1. อำนวยการ ประสานงาน แนะนำ กำกับและดำเนินการในเรื่องการรักษาพยาบาล การสุขาภิบาล และอนามัย ควบคุมและป้องกันโรคตลอดจนส่งเสริมอนามัยแก่ข้าราชการในกองทัพเรือ

2. การส่งบำรุงเกี่ยวกับกิจการแพทย์ เพื่อสนับสนุนหน่วยต่างๆ ในกองทัพเรือ

3. วิจัยและพัฒนาการแพทย์ตลอดจนการฝึกและศึกษาของเหล่าทหารแพทย์

4. ให้ข้อเสนอแนะทางวิทยาศาสตร์การแพทย์

5. ดำเนินการเกี่ยวกับเวชศาสตร์ใต้น้ำและการบิน โดยมีกองเวชศาสตร์ใต้น้ำและการบินกรมแพทย์ทหารเรือเป็นผู้รับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น 3 แผนกดังนี้ (สุทธิดา เรื่องเพ็ญ. 2550: 10)

5.1 แผนกเวชศาสตร์ใต้น้ำ มีหน้าที่วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับด้านเวชศาสตร์ใต้น้ำ ตรวจสอบสุขภาพผู้ปฏิบัติการใต้น้ำ ตามมาตรฐานที่กำหนด และให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยอันเนื่องมาจากการปฏิบัติการใต้น้ำ ตลอดจนทำการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ต้องใช้ห้องปรับอากาศ สอบสวนหาสาเหตุ กำหนดมาตรการในเรื่องเกี่ยวกับนิรภัยเวชกรรมใต้น้ำ

5.2 แผนกเวชศาสตร์การบิน มีหน้าที่วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับด้านเวชศาสตร์การบิน ตรวจสอบสุขภาพผู้ปฏิบัติการในอากาศตามมาตรฐานที่กำหนด สอบสวนหาสาเหตุ กำหนดมาตรการในเรื่องเกี่ยวกับนิรภัย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการส่งกลับทางอากาศ

5.3 แผนกปรับอากาศ มีหน้าที่ดำเนินการซ่อมบำรุง จัดเก็บเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องปรับอากาศให้พร้อมใช้งาน

บทบาทและหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในสังกัดกระทรวงกลาโหม

พยาบาลประจำการในสังกัดกระทรวงกลาโหม เป็นผู้ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ซึ่งมีทั้งพยาบาลประจำการในสังกัดกองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ โดยบทบาทและหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาลนั้น พยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมก็จะมีบทบาทและหน้าที่ไม่แตกต่างจากพยาบาลวิชาชีพในสังกัดอื่นโดยทั่วไป แต่อาจจะมี ความแตกต่างกันในลักษณะของความเป็นองค์การทหารและบทบาทหน้าที่ของความเป็นทหาร โดยพยาบาลประจำการในสังกัดกระทรวงกลาโหมจัดอยู่ในกลุ่มนายทหารเหล่าแพทย์ มีการจัดส่วนราชการตามสายงานการบังคับบัญชาแต่ละหน่วย ดังนั้นพยาบาลประจำการในสังกัดกระทรวงกลาโหมจึงต้องแสดงหน้าที่ 2 บทบาทคือ เป็นทั้งพยาบาลวิชาชีพและทหารอาชีพ ต้องปฏิบัติตามแบบธรรมเนียมทหารเช่นเดียวกับทหารทั่วไป ทั้งที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และไม่ได้

กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ทหารทุกคนจะต้องรับรู้และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (กองวิทยาการ กรมแพทยทหารบก. 2546: 43)

เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงกลาโหม ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ดังนั้นจึงต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นทหารอาชีพอีกตำแหน่งหนึ่งด้วย หลักสูตรการศึกษาในสถาบันการศึกษาแต่ละสังกัด ได้บรรจุหมวดวิชาทหารเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกระทรวงกลาโหม หลังจากจบการศึกษานอกจากจะปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลวิชาชีพแล้ว จะต้องมีความรู้คุณลักษณะของทหาร

การเป็นทหารอาชีพ หมายถึง การเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ ซึ่งต้องฝึกอบรมเป็นระยะเวลานาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่และมีความรับผิดชอบประกอบด้วย จรรยาบรรณของทหารอาชีพ และคุณลักษณะของทหารอาชีพ (พัชรินทร์ รอดพยนต์ร์. 2545: 16-17; อ้างอิงจาก บุญเยี่ยม สาริมาณ. 2536)

1. จรรยาบรรณของทหารอาชีพ ได้แก่

1.1 ความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ทหารจะต้องปฏิบัติตนให้อยู่ในกฎข้อบังคับและแบบธรรมเนียมของทหาร เชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ยึดมั่นในวินัย ปฏิบัติตนตามที่ปฏิญาณไว้ต่อหน้าธงชัยเฉลิมพลทุกประการ

1.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน่วย ทหารจะต้องรักหน่วย รักหมู่คณะ มีความสามัคคี ความภาคภูมิใจต่อหน่วย รักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของหน่วย

1.3 ความรับผิดชอบ ทหารทุกคนต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ผู้นำหน่วยจะต้องสร้างสรรคิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนมีความสำนึก และปฏิบัติตนในหน้าที่ของแต่ละคนด้วยความเต็มใจเต็มความสามารถ พัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ และกล้ายอมรับผิดหรือขอโทษในสิ่งที่ตนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้กระทำหรือละเว้นการกระทำ

1.4 ความเสียสละ เป็นจรรยาบรรณที่มีความสำคัญที่สุด หมายถึง ความมีน้ำใจ เสียสละโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ยอมเสียสละชีวิตและเลือดเนื้อเป็นชาติพลีเมื่อถึงความจำเป็น นอกจากเสียสละเพื่อชาติแล้ว ทหารยังต้องเสียสละประโยชน์สุขส่วนตนเพื่อประโยชน์สุขของหมู่คณะด้วย

2. คุณลักษณะของทหารอาชีพ หมายถึง คุณสมบัติดังต่อไปนี้

2.1 ความสำนึกในการเป็นทหาร ทหารทุกคนต้องระลึกอยู่เสมอตลอดเวลาว่า ตนมีหน้าที่ต่อชาติ ไม่ว่าจะเป็ทหารอยู่ในหน่วยใดก็ตาม มีชั้นยศหรือตำแหน่งใดก็ตาม ต่างก็มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการป้องกันประเทศร่วมกัน

2.2 ความรู้ความสามารถ ทหารทุกคนจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพื่อก่อให้เกิดความมั่นคงแก่ตนเองและหน่วยงาน สามารถปฏิบัติให้บรรลุภารกิจตามที่กำหนด โดยมีความคิดริเริ่มสูง มีขวัญดี มีวิจารณ์ญาติ ตลอดจนมีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติภารกิจให้บรรลุผล

2.3 ความเปิดเผยและจริงใจ ทหารต้องเป็นคนเปิดเผยและจริงใจ ความเปิดเผยและจริงใจจะก่อให้เกิดความไว้วางใจกันในหมู่คณะ หล่อหลอมให้ทหารทั้งหน่วยมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับทหารของชาติเป็นส่วนรวม

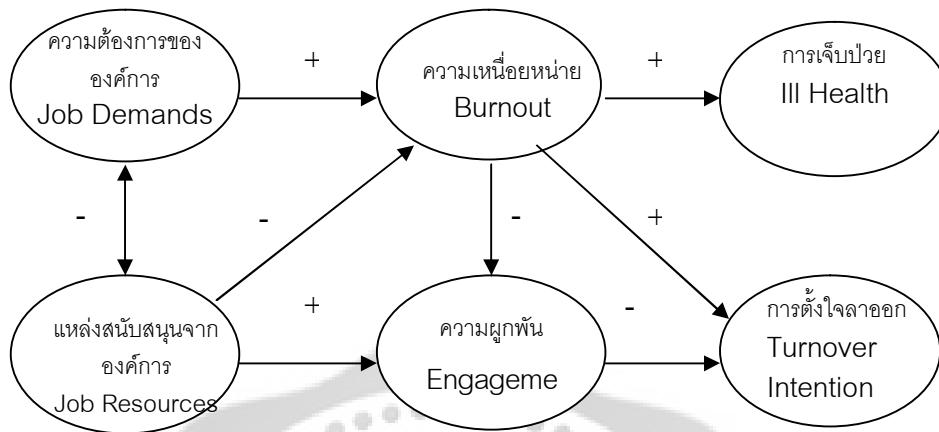
2.4 ความกล้าหาญ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งของทหารในสนามรบ ทหารทุกคนต้องพยายามฝึกฝนตนเองไม่ให้เกิดความหวาดกลัว เมื่อต้องเผชิญกับอันตราย หรืออยู่ในภาวะคับขันในสนามรบ ความกล้าหาญจึงเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์อย่างสำคัญยิ่งและจำเป็นสำหรับตัวทหารทุกคน ถ้าทหารปราศจากซึ่งความกล้าหาญแล้ว ทหารก็ไม่ควรสวมเครื่องแบบและเรียกตนเองว่าเป็นทหาร

ดังนั้นการที่พยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงกลาโหม มีบทบาทเป็นทั้งพยาบาลวิชาชีพและทหารอาชีพ ในการปฏิบัติงานนอกจากจะต้องตระหนักในความเป็นวิชาชีพพยาบาลแล้ว ยังต้องตระหนักในความเป็นวิชาชีพทหารด้วยเช่นกัน จากความแตกต่างเหล่านี้ อาจทำให้พยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงกลาโหมมีความผูกพันในงานแตกต่างจากพยาบาลในสังกัดอื่นได้

4.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการขององค์กร

จากการศึกษาของยิลดิริมและออคเทย์ (Yildirim;& Aycan. 2008: 1367; citing Yildirim. 2006; Yildirim;& Oktay. 2005) พบว่า รูปแบบและเงื่อนไขของงานพยาบาลมีความยุ่งยากซับซ้อนแตกต่างกันในหลายๆประเทศทั่วโลก ดังเช่นประเทศที่กำลังพัฒนาเช่น ตุรกี มีอัตราส่วนระหว่างพยาบาลต่อผู้ป่วยในช่วงกลางวัน = 1: 30-40 และในช่วงกลางคืน = 1: 60-80 เพื่อความปลอดภัยพยาบาลจะไม่สามารถเข้ามาทำงานหรือเลิกงานก่อนหรือหลังช่วงเวลาที่กำหนดไว้ เช่น ถ้าทำงาน 12 ชั่วโมง (8.00น-20.00น.), 16 ชั่วโมง (8.00น-16.00น.), 24 ชั่วโมง (16.00น-8.00น.) ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยล้า หากผู้ป่วยหรือญาติเรียกร้องความช่วยเหลือบ่อยๆ อาจทำให้เกิดการติดเชื้อได้ เนื่องจากดูแลสุขอนามัยส่วนตัวไม่ดี ทั้งนี้ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมคือ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (Yildirim;& Aycan. 2008: 1367; citing Aksayan; et al. 2001; Alcelik; et al. 2005; Yesildal. 2005; Yildirim. 2006) และความต้องการขององค์กร (Work demand) ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนชั่วโมงการทำงาน ภาระงาน การทำงานแบบเป็นกะ มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความขัดแย้งระหว่าง

การทำงานกับครอบครัว ทำให้อาการซึมเศร้าเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในชีวิตและงานลดลง (Yildirim;& Aycan. 2008: 1368)



ภาพประกอบ 5 โมเดลเชิงทฤษฎีแสดงความสัมพันธ์ของความต้องการขององค์การ
ที่มา Hakanen; Bakker;& Schaufeli. (2006). *Journal of School Psychology*. p.505.

จากทฤษฎีความเครียดในงาน แสดงให้เห็นดังจากภาพประกอบ 5 ว่าอิทธิพลของความต้องการขององค์การส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน เมื่อมีความต้องการขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานจะนึกถึงแหล่งสนับสนุนต่างๆ แหล่งเหล่านี้อาจมาจากด้านกายภาพหรือร่างกาย จิตใจ สังคมและองค์การซึ่งสามารถช่วยตอบสนองความต้องการขององค์การ กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาต่อไป ในปัจจุบันที่มีการศึกษาจะเน้นจากแหล่งสนับสนุน 2 แหล่ง คือ จิตใจและสังคม ด้านจิตใจช่วยให้สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น และทางสังคมโดยการยอมรับความช่วยเหลือจากแหล่งสนับสนุนอื่นๆ เพื่อช่วยจัดการกับความต้องการนั้น (Devereux; et al. 2008: 2)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์การ (Work demand) พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งถ้าภาระงานมีเพิ่มขึ้น เวลาในการทำงานน้อยลง หรืออุปกรณ์เครื่องใช้ในที่ทำงานไม่เพียงพอ ค่าตอบแทนน้อย ย่อมส่งผลให้เกิดและความเหนื่อยหน่ายในงานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Wu; et al. 2007: abstract) ที่ทำการศึกษาในวิชาชีพพยาบาลพบว่า พยาบาลในแผนกศัลยกรรมและอายุรกรรมมีคะแนนของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาลในแผนกอื่นทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพยาบาลในแผนกศัลยกรรมและอายุรกรรมมีภาระงานที่มากกว่าแผนกอื่น จากการศึกษาผู้ป่วยเป็นโรคที่ซับซ้อนมากกว่า คุณลักษณะของงานจึงเป็นตัวแปรสาเหตุตัวหนึ่ง ตัวอย่างเช่น จำนวนชั่วโมงการทำงานและปริมาณผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้บุคลากรในโรงพยาบาลเกิดความเบื่อหน่ายเพิ่มขึ้น

(Panagopoulou; Montgomery;& Benos. 2006: 196; citing Isikahn V; Comez T;& Danis MZ. 2004: 234–244) นอกจากนี้ข้อมูลกระทรวงสาธารณสุขเดือนตุลาคม 2549 พบว่ามีพยาบาลทำงานอยู่ในกระทรวงสาธารณสุข 67,620 คน แต่มีจำนวนพยาบาลที่ต้องขึ้นเวรทดแทนกำลังคนที่ขาดใน 1 ปี ถึง 18,230 คน ฉะนั้นพยาบาลคนหนึ่งโดยเฉลี่ยจะขึ้นเวรทดแทนประมาณเดือนละ 10 เวน และมีวันที่ต้องทำงานประมาณ 22 วัน/เดือน รวมแล้วคนเหล่านี้ต้องทำงานเดือนละ 32 วัน ซึ่งก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียด และอาจมีผลต่อคุณภาพบริการ รวมทั้งคุณภาพชีวิตของตนเอง (พยาบาลขาดแคลนฯ. 2551: 7)

ยิลดีริมและอายแคน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1370) แบ่งความต้องการขององค์กร ออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1. ภาระงานที่มากเกินไป (Work overload) เป็นความต้องการด้านเวลาในการทำงาน และไม่สามารถยืดหยุ่นได้

2. ชั่วโมงการทำงานทั้งหมดในแต่ละสัปดาห์ (Work hours)

3. ตารางเวลาการทำงาน (Work schedule) คือ การทำงานที่ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา หรือไม่เป็นระเบียบ

4. การทำงานล่วงเวลา (Overtime work)

ปริมาณงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังเช่นที่บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550: 80) ได้เสนอว่า ผู้บริหารการพยาบาลควรจัดอัตรากำลังของพยาบาลให้เพียงพอกับภาระงาน เพื่อไม่ให้พยาบาลมีความเหนื่อยล้า เหน็ดเหนื่อยในงานมากเกินไป ซึ่งจะส่งกระทบโดยตรงต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณของพยาบาล จัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบดูแลงานด้านเอกสาร ด้านพัสดุอย่างชัดเจน เพื่อให้พยาบาลได้ปฏิบัติงานการพยาบาลโดยตรง จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่จำเป็นให้เพียงพอ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และกำหนดเกณฑ์การหยุดขึ้นปฏิบัติงานในเวรกลางคืนของพยาบาลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กร งานวิจัยในประเทศ

ชุติมา สุวรรณประทีป (2538: 108) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานครพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาลทั้ง 4 ด้าน คือ อิทธิพลของบุคลากร การไหลเวียนของทรัพยากรมนุษย์ ระบบรางวัลและระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ($r = .60$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

บัญชา ศรีหนารถ (2540: 114) ได้ศึกษาเรื่องความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา พบว่าการมีภาระงานที่มากเกินไปของครูช่างอุตสาหกรรม เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น สอดคล้องกับโรเอล (สอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538: 82; อ้างอิงจาก Roels. 1989) ที่พบว่า พยาบาลที่ลาออกจากงานเพราะงานหนัก และระบุว่าตนเองทำงานเอกสารมากเกินไป ควรมอบหมายให้ผู้อื่นทำหน้าที่แทน

หทัยา มัทยาท (2541: 93) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีลักษณะงานหนัก มีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีลักษณะงานหนักปานกลางและงานธรรมดา และลักษณะงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

พิมลพรรณ ทิพาคำ (2543: 61) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล 262 คน พบว่า ปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของวัลภา สุวานักานัญญ์ (ชุตินา สุวรรณประทีป. 2543: 103; อ้างอิงจาก วัลภา สุวานักานัญญ์. 2540) พบว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลศรีนครินทร์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะงานพยาบาลและปริมาณงานที่มากเกินไปกำลังความสามารถ เนื่องจากไม่มีการพัฒนาอัตรากำลังระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการให้สมดุลกัน

นิยม สีสวรรณ (2544: 116) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านลักษณะงาน และการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สุรีย์พร กุมภาคม (2545: 89) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตน์ ราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลจำนวน 221 คน ผลการศึกษาพบว่า จำนวนชั่วโมงการทำงาน การทำงานเป็นกะ และการรับรู้ประสิทธิภาพการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น เช่นเดียวกับศศิรินทร์ หล้านามวงศ์ (2545: 107)

ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของพยาบาล เช่น การขึ้นเวรเข้า/ป่วย/ดึก รวมทั้งปริมาณงานที่มากกว่าอัตรากำลังที่มีอยู่ อาจทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลไม่สูงเท่าที่ควร

เบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ (2549: 93) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการครูจำนวนทั้งสิ้น 421 คนพบว่า ตัวแปรด้านภาระงานที่รับผิดชอบ ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบความพึงพอใจในการทำงาน และความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน

บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550: 79) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านปริมาณงานที่ต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในงานของกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยในต่างประเทศ

โปรสเซอร์และคณะ (Prosser; et al. 1997: 57) ได้ศึกษาแหล่งของความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลจำนวน 121 คน พบว่าภาระงานที่มากเกินไปเป็นตัวทำนายความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน

แบคเคอร์ ดีเมอรูทิจและเวอร์เบค (Bakker; Demerouti;& Verbeke. 2004: abstract) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ความต้องการขององค์กรกับปัจจัยสนับสนุนในงาน เป็นตัวแปรในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานและการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ผลตอบแทนและการสนับสนุนจากหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน และสามารถทำนายความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้ 2) ผลตอบแทนและการสนับสนุนจากหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการขององค์กรและความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน ปัจจัยสนับสนุนในงานสามารถเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ช่วยลดความรุนแรงของผลจากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการขององค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไม่ผูกพันในงาน

ริชาร์ดเซน เบิร์คและมาร์ตินัสเซน (Richardsen; Burke;& Martinussen. 2006: abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการขององค์กรกับปัจจัยสนับสนุนในงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความผูกพันในงาน พบว่าความต้องการขององค์กร ปริมาณงานเป็น

ตัวทำนายที่สำคัญของความเหนื่อยหน่ายในงาน ความต้องการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพ โดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน เช่นเดียวกับปัจจัยสนับสนุนในงานมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกจากงาน โดยผ่านทางความผูกพันในงาน นอกจากนี้ฮาคาเนิน แบคเคอร์และเซาเฟลิ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) พบว่า ความต้องการขององค์กรส่งผลไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน

พานาโกปูลอ มอนโกเมอรีและเบโนส (Panagopoulou; Montgomery;& Benos. 2006: 195) ที่ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงานของแพทย์ใช้ทุน: ความแตกต่างระหว่างแพทย์ประจำบ้านและแพทย์เฉพาะทาง โดยศึกษากับแพทย์ประจำบ้าน 143 คน และแพทย์เฉพาะทาง 103 คน พบว่า ความต้องการขององค์กรสามารถทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) ของแพทย์เฉพาะทาง ($P < .001$) และจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์สามารถทำนายการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (Depersonalization) ของแพทย์ประจำบ้าน ($P = .007$) ต่อมาลินซ์ (Lynch. 2007: 8) ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับสภาพงานของตำรวจในแอฟริกาใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเหนื่อยหน่ายในงานระดับสูงสัมพันธ์กับรูปแบบเวลาทำงานแบบเป็นกะ

ฟราวี รอทแมนน์และวิจเวอร์ (Fourie; Rothmann;& Vijver. 2008: 35-47) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลงานที่ดีของผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในแอฟริกาใต้ โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบาดเจ็บที่ร้ายแรงของ 3 หนวการใหญ่ในแอฟริกาใต้จำนวน 165 คน พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำและมีความผูกพันในงานสูง และความต้องการขององค์กรที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานและปัจจัยสนับสนุนในงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน สอดคล้องกับชอยและเฉิน (Choi;& Chen. 2006: 209) ที่พบว่าความต้องการขององค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความเครียดในการดำเนินชีวิตทั้งในผู้หญิงและผู้ชาย

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความต้องการขององค์กรส่งผลทางตรงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงาน และส่งผลทางอ้อมไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

5.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ดัชเบอร์รี่และฮิกกินส์ (Duxbury;& Higgins. 1991: 61) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า เป็นรูปแบบความขัดแย้งภายในที่เกิดจากความกดดันของบทบาทในงานและครอบครัวในส่วนของที่เกี่ยวข้องกันแต่ไปด้วยกันไม่ได้

ดิซอนและบลูนิง (Dixon;& Bruening. 2006: 81) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานต่อครอบครัว เป็นรูปแบบความขัดแย้งภายในของบทบาทหน้าที่ที่เป็นความต้องการทั่วไปโดยต้องอุทิศเวลาให้ ความตึงเครียดเกิดขึ้นจากการที่งานเข้าไปแทรกแซงครอบครัว ในทางตรงกันข้าม ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวต่องาน เป็นรูปแบบความขัดแย้งภายในของบทบาทหน้าที่ที่เป็นความต้องการทั่วไปโดยต้องอุทิศเวลาให้ ความตึงเครียดเกิดขึ้นจากการที่ครอบครัวเข้าไปแทรกแซงงาน จากการที่ต้องใช้เวลาและพลังกายพลังใจมากขึ้นสำหรับบทบาทหนึ่ง ทำให้เหลือเวลาและพลังกายพลังใจน้อยลงสำหรับบทบาทที่เหลือ โดยปกติบทบาทที่แตกต่างกันของทั้งสองบทบาทนี้จะไม่สมดุลกัน ซึ่งจะกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตครอบครัว

แรนทานีนและคณะ (Rantanen; et al. 2008: 37) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความต้องการในงานและครอบครัวกับทรัพยากรด้านต่างๆ เช่น เวลาที่มีไม่เพียงพอในแต่ละบุคคล

กรีนฮอสและบูเทล (Yildirim;& Aycaan. 2008: 1368; citing Greenhaus;& Beutell. 1985) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นความขัดแย้งภายในบทบาทที่เกิดจากบทบาทระหว่างงานกับครอบครัวที่เข้ากันไม่ได้ทำให้เกิดความกดดันขึ้น

ตติยา เอ็มช็บุตร (2542: 33) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่าเป็นรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ที่เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับจากงานและครอบครัวไม่สอดคล้องกัน เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่งทำให้การมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่งลำบากมากยิ่งขึ้น ความขัดแย้งระหว่างทำงานกับครอบครัวส่งผลกระทบต่อความผาสุก (well-being) ของบุคคลทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวของบุคคลด้วย

สุพจน์ พันธนียะ (2542: 37) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า เกิดจากการวางตัวหรือบทบาทที่เกิดจากความกดดันจากงานและครอบครัว ซึ่งเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์บางลักษณะ

เชลิส่า ศิริมหันต์ (2551: 13) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง สภาวะที่บุคคลเกิดความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว โดยมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น ปริมาณงาน การบริหารเวลา การให้ความสำคัญเอาใจใส่บุคคลรอบข้าง การจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อความรับผิดชอบต่อบทบาทนั้น ก่อให้เกิดปัญหาที่มาจากความไม่สมดุลของบทบาท โดยมีผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัวและองค์การ

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างความสัมพันธ์บางลักษณะ ที่เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับจากงานและครอบครัวไม่

สอดคล้องกัน เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่ง ทำให้การมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่งลำบากมากยิ่งขึ้น

5.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ผู้หญิงได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในเกือบทุกประเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบทบาทระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย ผู้หญิงมีบทบาทในงานเพิ่มขึ้นทำนองเดียวกัน ผู้ชายก็มีบทบาทในครอบครัวเพิ่มขึ้น ผลที่ตามมาคือความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เพิ่มมากขึ้นทั้งผู้ชายและผู้หญิง จากการที่ได้พยายามรักษาไว้ซึ่งความสมดุลระหว่างงานและครอบครัว ยิลดีริมและอายแคน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1367) มีความเห็นว่า การรักษาไว้ซึ่งความสมดุลระหว่างงานและครอบครัวเป็นสิ่งที่ท้าทาย ได้มีการศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะในกลุ่มแพทย์และพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากงานทางด้านกรพยาบาล ตามเงื่อนไขของลักษณะงานผู้ประกอบการวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง การศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวในกลุ่มผู้ให้การพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททำให้เกิดความกดดันในตนเองของแต่ละคน เพื่อที่จะตอบสนองในหน้าที่นั้นเพิ่มขึ้น งานที่มีความต้องการสูงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในงานมาก เช่นเดียวกับครอบครัวที่มีความต้องการสูงก็ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวมากขึ้น คู๊กี้และรัสซาว (Duxbury;& Higgins. 1991: 62; citing Cooke;& Rousseau. 1984) เสนอว่า ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) สามารถอธิบายเรื่องความขัดแย้งนี้ได้ ซึ่งความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของงานและครอบครัวจะนำไปสู่ความตึงเครียด กดดันทั้ง 2 ทาง คือ ร่างกายและจิตใจ ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทจะนำไปสู่ภาระหน้าที่ที่มากเกินไปทั้งในส่วนของงานและครอบครัว และความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทอย่างหนึ่งอย่างใดจะก่อให้เกิดความกดดัน อันเนื่องมาจากเวลาที่มีให้กับบทบาทหนึ่งแต่ถูกขัดขวางหรือถูกแทรกแซงให้กระทำอีกบทบาทหนึ่งแทน ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเป็นเรื่องสำคัญสำหรับบุคลากรและองค์กร เพราะว่าความขัดแย้งเป็นสาเหตุของความเครียด และทำให้เกิดผลด้านลบตามมา ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพเพิ่มขึ้น (Duxbury;& Higgins. 1991: 60) ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวทำให้เกิดอาการซึมเศร้าเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในชีวิตและงานลดลง (Yildirim;& Aycan. 2008: 1368; citing Eby; et al. 2002)

บนพื้นฐานของบทบาททางสังคม สามีภรรยาที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน จะมีกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา มีการแบ่งงานอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้พวกเขาพึงพอใจในบทบาททั้งหลายของตน ความเครียดในบทบาทก็จะน้อยลง คอพเพิลแมนได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความ

2. ความขัดแย้งจากความเครียด (Strain- based conflict) เกิดจากบทบาทหนึ่งเข้าไปรบกวนหรือสอดแทรกขัดขวางการกระทำอีกบทบาทหนึ่งที่ได้รับผิดชอบอยู่

3. ความขัดแย้งทางพฤติกรรม (Behavior- based conflict) ในแต่ละพฤติกรรมจะมีบทบาทหนึ่งบทบาทแต่ต้องแสดงพฤติกรรมในอีกบทบาทอื่นด้วย จากความรับผิดชอบ หน้าที่ และภาระผูกพันที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่ได้รับ

วิลลี่ (ตติยา เอ็มชบุตตร. 2542: 27-28; อ้างอิงจาก Wiley. 1987) ได้แบ่งรูปแบบของการขัดขวางที่นำไปสู่ความขัดแย้งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการของบทบาทในครอบครัว เข้าไปขัดขวางการกระทำตามความต้องการของบทบาทในงานของบุคคล ตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการของบทบาทในงาน เข้าไปขัดขวางการกระทำตามความต้องการของบทบาทในครอบครัวของบุคคล ตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

วอร์เนอร์ (เชลิส่า ศิริมหันต์. 2551: 15; อ้างอิงจาก Warner. 2005) ระบุสาเหตุ 2 ประการที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่
 - 1.1 ความต้องการประสบความสำเร็จในหลายบทบาทของชีวิต
 - 1.2 คุณลักษณะทางครอบครัว เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรส การรับภาระหนักในการเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น
 - 1.3 การจัดตารางการทำงาน
 - 1.4 ความเครียดจากการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทการทำงาน เป็นต้น

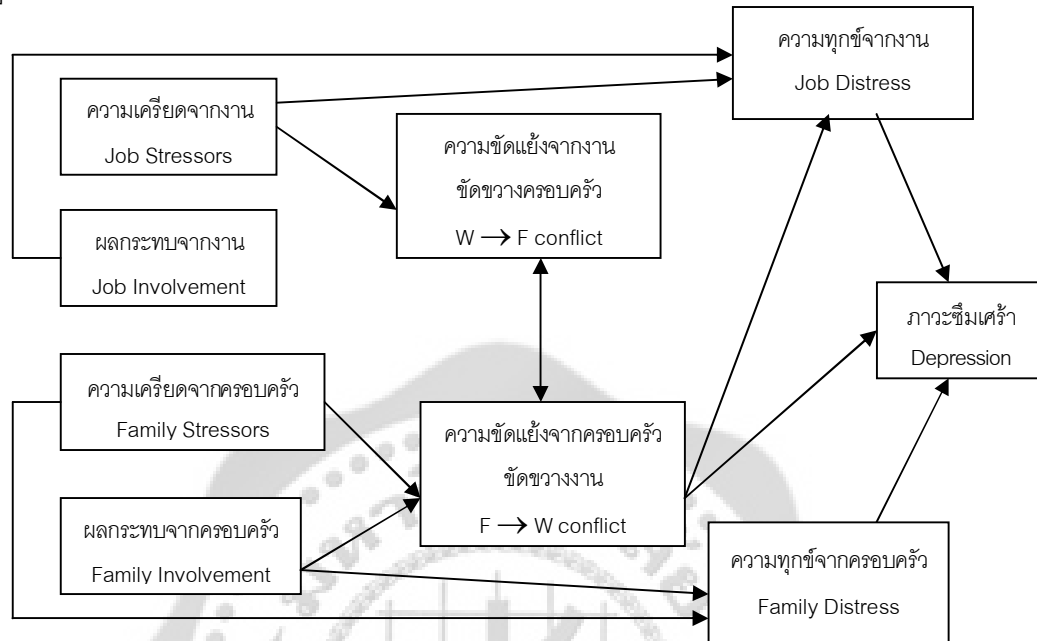
2. สาเหตุจากองค์การ ได้แก่

- 2.1 ปริมาณการควบคุมการทำงาน
- 2.2 การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้างาน
- 2.3 ปริมาณงาน

วอร์เนอร์ (เชลิส่า ศิริมหันต์. 2551: 15; อ้างอิงจาก Warner. 2005) ระบุผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ผลกระทบต่อบุคคล ได้แก่ ความเครียด สุขภาพเสื่อมโทรม ความพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตลดลง และความเหนื่อยล้าสูงขึ้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานลดลง ขวัญกำลังใจในการทำงานลดลง ความผูกพันต่อองค์กรต่ำ การมีส่วนร่วมในงานลดลง การขาดงานและอัตราการลาออกจากรางานสูงขึ้น



ภาพประกอบ 7 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้า

ที่มา: Frone, Michael R; et al. (1992). *Journal of Applied Psychology*. p. 72.

จากภาพประกอบ 7 ความขัดแย้งจากครอบครัวขัดขวางงานมีอิทธิพลทางตรงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุกข์จากงาน ความเครียดจากงานมีอิทธิพลทางตรงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุกข์จากงาน ความขัดแย้งจากครอบครัวขัดขวางงานมีอิทธิพลทางตรงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุกข์จากงาน และส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้า

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว งานวิจัยในประเทศ

สำราญ บุญรักษา (2539: 72-73) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความพึงพอใจงานด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพด้านบทบาทเชิงวิชาชีพสูงกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสด และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสดและคู่ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับสุนีย์รัตน์ บุญศิลป์ (2546:

บทคัดย่อ); เปรมฤดี ปองมงคล (2546: 108); จารุวรรณ ประดา (2545: 127) ซึ่งพบว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าบุคคลจะมีสถานภาพสมรสแบบใด ต่างก็มีรายได้ที่ได้จากการทำงานในอัตราเดียวกัน มีสังคมที่ต้องช่วยเหลือตัวเองเหมือนกัน ความเป็นอยู่ ความทุ่มเทเพื่อองค์กรที่เหมือนกัน การได้รับการสนับสนุนรางวัลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าจากองค์กรที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของซุติมา สุวรรณประทีป (2538: 106); ชะฉิณยา หล้าสุวรรณ (2545: 108); นิยม สี่สุวรรณ (2544: 112); ศศินันท์ หล้านามวงศ์ (2545: 108) ที่พบว่าสถานภาพสมรสของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยคนที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้วมักจะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่ยังไม่แต่งงานหรือคนโสด

สอาด วงศ์อนันต์นนท์ (2538: 85) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาททางวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($r = .441$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากความขัดแย้งในบทบาทจะทำให้สภาพอารมณ์ถูกรบกวน เกิดความตึงเครียด หงุดหงิด ความไม่แน่ใจในสิ่งที่ตัวเองกระทำลงไป เป็นเหตุให้ขาดความพึงพอใจในงาน ลดความผูกพันต่อบทบาทหน้าที่ จนถึงกับถอนตัวออกจากบทบาทนั้นๆ หรือลาออกจากหน่วยงานได้

สุพจน์ พันธุ์นิยะ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งในงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูที่มีครอบครัว และมีบุตรอาศัยอยู่ด้วยกัน แบ่งเป็นหญิง 369 คน ชาย 211 คน รวม 580 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความขัดแย้งในงานและครอบครัวในครูหญิงและครูชายมีอิทธิพลโดยตรงทางลบไปสู่ความพึงพอใจในชีวิต และในขณะเดียวกันก็มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านกลวิธีเผชิญภาวะความขัดแย้ง ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัวไปยังความพึงพอใจในชีวิตด้วย 2) ตัวแปรความขัดแย้งในงานซึ่งเป็นตัวแปรภายนอกมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อความขัดแย้งในครอบครัวในระดับสูง และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในชีวิตของครูทั้งหญิงและชาย 3) ความขัดแย้งในครอบครัวในโมเดลครูหญิงมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อความขัดแย้งในงานและครอบครัว และมีอิทธิพลโดยตรงทางลบต่อกลวิธีเผชิญภาวะความขัดแย้ง ความพึงพอใจในครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิต ส่วนโมเดลครูชายความขัดแย้งในครอบครัวมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อความขัดแย้งในงานและครอบครัว และมีอิทธิพลโดยตรงทางลบต่อความพึงพอใจในครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิต

งานวิจัยในต่างประเทศ

จัดจ์และคณะ (สุพจน์ พันธุ์นิยะ. 2542: 38; อ้างอิงจาก Judge et. al. 1994) ได้ศึกษาเรื่องงานและทัศนคติในชีวิตผู้บริหารเพศชายจากบริษัทในอเมริกาเหนือจำนวน 1309 คน พบว่า ความ

ขัดแย้งในงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน โดยผ่านทางความเครียดในงาน

มอนทีโกเมอรี พานาโกพูลอสและบีโนส (Montgomery; Panagopolou;& Benos. 2006: abstract) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้งานและครอบครัวเป็นตัวแปรสอดแทรกระหว่างความต้องการขององค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในงานของแพทย์ กลุ่มตัวอย่างคือแพทย์ชาวกรีกจำนวน 162 คน พบว่า ความต้องการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน และความต้องการขององค์กร สามารถทำนายความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานและการสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง การถูกแทรกแซงระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับคุณภาพงาน ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานและการสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง สอดคล้องกับคาราเทปีและยูลูดัก (Karatepe;& Uludag. 2007: 660) ที่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงแรมนอทเธอน์ชิปรัล

ยิลดิริมและอายแคน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1366) ได้ศึกษาความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวในพยาบาลจำนวน 243 คน แบ่งเป็นพยาบาลที่ทำหน้าที่วิชาการจำนวน 106 คน พยาบาลประจำการ 137 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงพอใจในงานและชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอบิยี่ และคณะที่พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1368 ; citing Eby; et al. 2002)

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ส่งผลทางตรงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงาน และส่งผลทางอ้อมไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพยาบาลวิชาชีพ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. อายุ หมายถึง จำนวนปีที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน โดยอายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดฐานะของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติแตกต่างกันไปตามประสบการณ์การเรียนรู้ และเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคลทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและวุฒิภาวะ ในคนปกติเมื่ออายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย ความคิดและพฤติกรรมจะปรับเปลี่ยนตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักมองโลกกว้างไกลและครอบคลุม สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จากการศึกษาของบุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550: 59) พบว่า พยาบาลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานมากกว่าพยาบาลที่มีอายุมาก ซึ่งอายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัยทั้งด้านความคิดและการกระทำ โดยจะค่อยๆปรับเปลี่ยนไปตามวัย บุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ทำงานหลายประการ มองโลกกว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้งขึ้น ทำให้วุฒิภาวะเพิ่มขึ้น

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่บุคคลในการปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่พบว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ยิ่งบุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานานเท่าใด มักจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นเท่านั้น เนื่องจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน สร้างผลงาน พัฒนางานจนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งจากการศึกษาของเชลดอน (ปราโมทย์ บุญเลิศ. 2545: 34; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971: 149) พบว่า บุคคลยิ่งทำงานนานเท่าใด จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีค่าในตนเองและเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรนานเท่าใด ก็ยิ่งเป็นการสั่งสมแรงจูงใจในการทำงานที่บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร เช่น บำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการด้านอื่นๆ เป็นต้น ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรหรือประสบการณ์การทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยสมาชิกขององค์กรที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายคุณค่าและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 67) ให้ความเห็นว่าเป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

งานวิจัยในประเทศ

นาฎยา อ่วมฝั่ง (2544: 40) ที่ศึกษากับพยาบาลในแผนกงานการพยาบาลอายุรกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รายงานว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จากการศึกษาของ อรรวรรณ อยู่คง (2546: 78-80) และจเร นาคจู (2540: 91-92) พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของรุจี อูศศิลป์ศักดิ์ (2546: 64) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และพิชญากุล ศิริปัญญา (2545: 64-65) พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มิใช่ และพนักงานที่มีเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรมานาน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

เนรัญชลา สมบูรณ์ธนสิริ (2550: 116) พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550: 59-60) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาสารคามนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีอำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานมากที่สุดแตกต่างจาก มณฑล เจริญสุข (2544: 65) ที่พบว่า อายุ และอายุการทำงาน สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ที่ระดับ .05 และหทัยา มัทยาท (2541: 93) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเหนื่อยหน่ายในงานไม่แตกต่างกับพยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีอายุน้อยกว่า

นาฎยา อ่วมผึ้ง (2544: 40) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับและลดาวัลย์ ราชธนภิบาล (2544: 82) พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในปีต่อมาพัชรินทร์ รอดพยันธ์ (2545: 72) ได้พบว่า อายุ และสถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546: 51) พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ส่วนเพศหญิงและเพศชายมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งตรงกับการศึกษาของ เนรัญชลา สมบูรณ์ธนสิริ (2550: 116) ที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันของพนักงาน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ สนทนา เรือนปัญญา (2548: 44) พบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนประพิณพร ขจรบุญ (2546: 58) พบว่าครูที่มีอายุมากและอายุน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ครูที่มีอายุราชการมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าครูที่มีอายุน้อย

งานวิจัยในต่างประเทศ

เบรคและคณะ (Brake; et al. 2007: 180) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันในงานของกลุ่มทันตแพทย์พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลทางตรงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงาน และส่งผลทางอ้อมไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน

สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง

จากการศึกษางานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากมีความเครียดในการทำงาน ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เกิดทัศนคติทางลบต่องาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานลดลงตามมา สอดคล้องกับการศึกษาของริชาร์ดเซน เบิร์คและมาร์ตินัสเซน (Richardsen; Burke;& Martinussen. 2006: abstract) ที่พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของฮาคาเน็น แบคเคอร์และเซาเฟลิ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) และการศึกษาของมาสลาชและโกลด์เบิร์ก (Maslash;& Goldberg. 1998: 65) ที่ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลไปยังความผูกพันในงาน

การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน เนื่องจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาช่วยลดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ช่วยให้ผู้บุคคลปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและคงอยู่กับองค์กร สอดคล้องกับซันดินและคณะ (Sundin; et al. 2007: 765) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยลดระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในประเทศสวีเดน ส่วนประพิณพร ขจรบุญ (2546: 61) ที่ศึกษาเกี่ยวกับครูพบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทาง

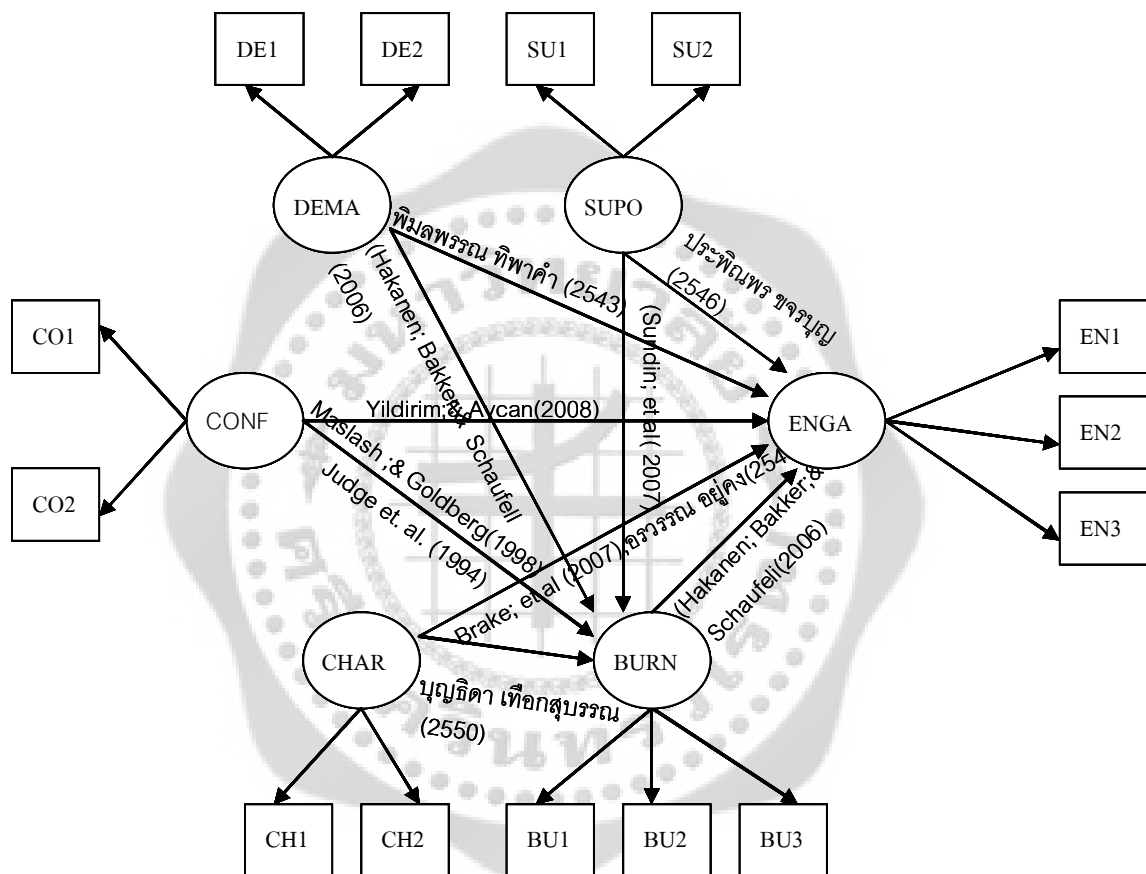
สังคมต่ำ และมาสลาชและโกลด์เบิร์ก (Maslash;& Goldberg. 1998: 65) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน โดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความต้องการขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของฮาคาเน็น แบคเคอร์และเซาเฟลิ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) และมาสลาชและโกลด์เบิร์ก (Maslash;& Goldberg. 1998: 65) ที่พบว่า ความต้องการขององค์การส่งผลไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน อีกทั้งพิมลพรรณ ทิพาคำ (2543: 61) ที่ศึกษาพบว่าปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุด และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของจัตจ์และคณะ (สุพจน์ พันธุ์นิยะ. 2542: 38; อ้างอิงจาก Judge et. al. 1994) ที่พบว่า ความขัดแย้งในงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน โดยผ่านทางความเครียดในงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของมาสลาชและโกลด์เบิร์ก (Maslash;& Goldberg. 1998: 65) ที่พบว่า ความขัดแย้งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน โดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน และการศึกษาของยิลดิริมและอายแคน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1366) พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงพอใจในงาน และชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอบปีย์และคณะ (Yildirim;& Aycan. 2008: 1368; citing Eby; et al. 2002) ที่พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน สอดคล้องกับการศึกษาบุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550: 79) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช อีกทั้งการศึกษาของอรุวรรณ อยุธยา (2546: 78-80) และจเร นาคจุ (2540: 91-92) พบว่า อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของเบลดและคณะ (Brake; et al. 2007: 180) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยของนักวิชาการที่กล่าวถึง รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถนำมาเชื่อมโยงและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย พร้อมทั้งเขียนแสดงแนวคิดและผลการวิจัยความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุและเป็นผลของเส้นโยงที่เชื่อมระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบ 8 เส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และนักวิชาการที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุและผลของเส้นโยงที่เชื่อมระหว่างตัวแปร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรป่วย-เด็ก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิยะเกล้า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,208 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรป่วย-เด็ก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิยะเกล้า มีจำนวน 535 คน โดยการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two – Stage Random Sampling) ดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรกรณีประชากรมีขนาดเล็กที่ทราบค่าประชากรของอรุณ จีรวัฒน์กุล (2552: 163) มีการประมาณค่าของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Level of Confidence) เท่ากับ 99% หรือ $\alpha = .01$

2. กำหนดให้ขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็น .05 ($e = .05$)

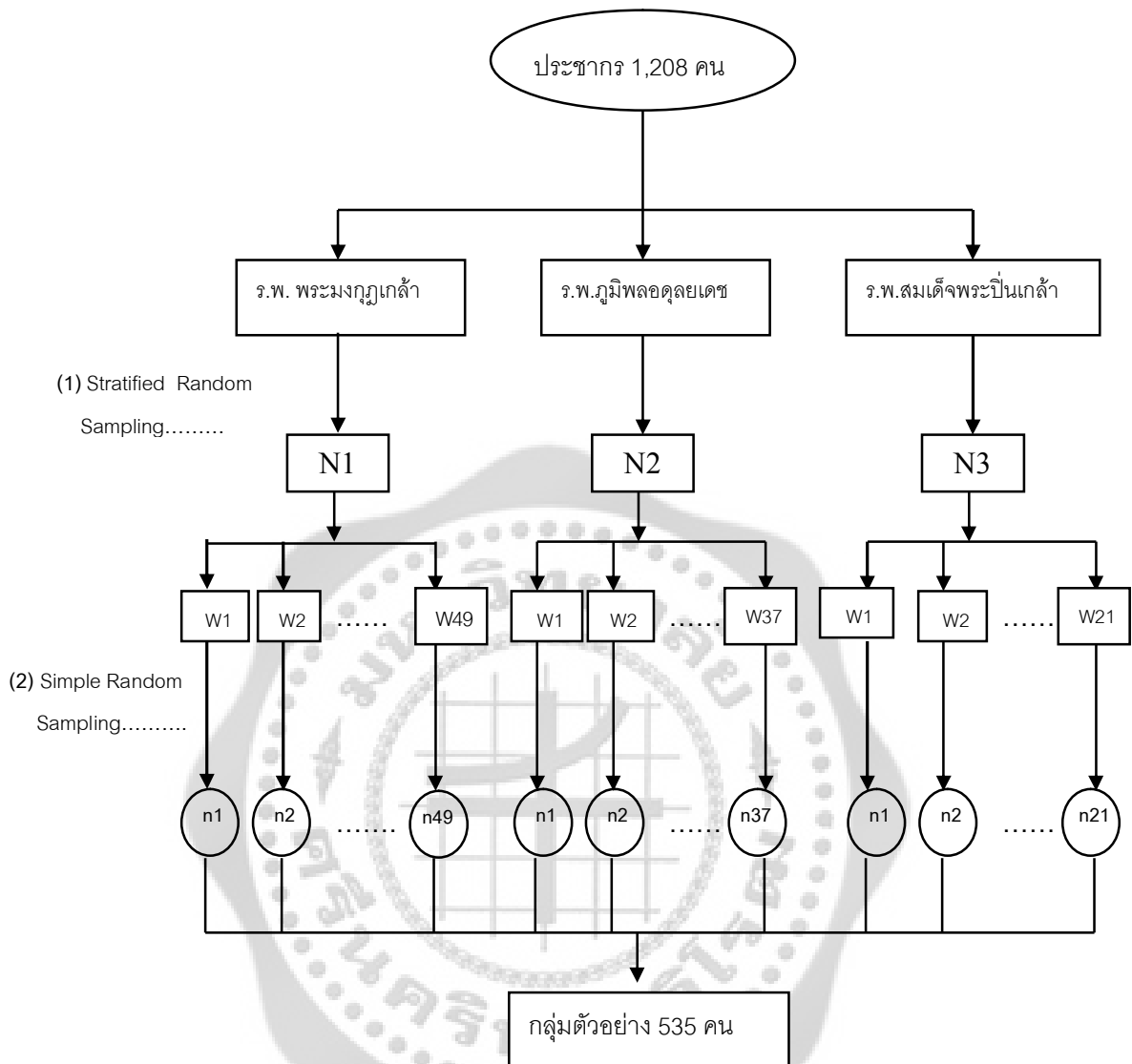
3. ค่าความแปรปรวนของประชากร (σ^2) ให้มีค่าเท่ากับ .25 เนื่องจากเป็นค่าที่ทำให้เกิดความแปรปรวนได้สูงสุดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณมาจากสูตรการประมาณค่าความแปรปรวนของประชากรในกรณีที่ไม่นทราบค่าความแปรปรวนที่แท้จริง โดยแทนค่าสัดส่วน $p = .5$ ดังนั้น $\sigma^2 = .5(1 - .5) = .25$

4. คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างพบว่า จากประชากรทั้งหมดจำนวน 1,208 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 429.39 หน่วยตัวอย่าง หรือประมาณไม่ต่ำกว่า 430 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่สุดไม่ต่ำกว่า 430 คน

5. ตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้กับสถิติที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งจำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่พอสมควร และจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 20: 1 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 46; อ้างอิงจาก Gold, 1980: 163. and Weiss, 1972) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร ขนาดกลุ่มตัวอย่างต่ำสุดควรเท่ากับ 280 คน จึงถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีขนาดที่เพียงพอ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าจำนวนที่คำนวณไว้ได้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่อาจได้กลับคืนมาไม่ครบ ตอบข้อคำถามได้ไม่สมบูรณ์ ตอบไม่ครบทุกข้อ หรือมีร่องรอยของการไม่ตั้งใจตอบ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 600 คน โดยหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเรียบร้อยโดยทำการคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ไว้จำนวน 535 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนมากว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประมาณไว้ จึงถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดที่เพียงพอ

แผนการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

สำรวจข้อมูลจำนวนสมาชิกของประชากรพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งสิ้น 5 โรงพยาบาล จากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเพิ่มเติม โดยเลือกศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ เนื่องจากมีพันธกิจ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบคล้ายคลึงกัน และพบว่ามีจำนวน 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า แล้วจัดทำกรอบของการสุ่ม (Sampling Frame) ดังแสดงในภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงแบบแผนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Sampling Plan)

จากแบบแผนการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามแผนที่วางไว้ดังรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากรพยาบาลวิชาชีพที่ยังปฏิบัติงานในเวรบาย-ดึก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีจำนวน 1,208 คน

2. ดำเนินการคัดเลือกประชากรตามลักษณะที่ได้กำหนดไว้ พบว่า โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 419 คน โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 447 คน โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 342 คน จาก

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดของโรงพยาบาลเป็นชั้นของการสุ่ม (Strata) และมีพยาบาลวิชาชีพในแต่ละโรงพยาบาลเป็นหน่วยของการสุ่ม (Sampling Unit) โดยทำการสุ่มมาร้อยละ 40 ของจำนวนพยาบาลวิชาชีพในแต่ละโรงพยาบาล ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละ โรงพยาบาลเท่ากับ 175, 199 และ 161 คน ตามลำดับ

3. จากขั้นตอนที่ 2 พบว่าในแต่ละโรงพยาบาลมีการแบ่งหอผู้ป่วยและประเภทผู้ป่วยที่รักษาแตกต่างกัน จำนวนพยาบาลวิชาชีพในแต่ละหอผู้ป่วยจึงแตกต่างกันด้วย ดังนั้นเมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงดำเนินการสุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้หอผู้ป่วย (W=Ward) เป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling unit) สุ่มพยาบาลวิชาชีพที่เป็นหน่วยตัวอย่างทุกหอผู้ป่วย (N =จำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดในแต่ละหอผู้ป่วย) เพื่อให้ได้จำนวนหน่วยตัวอย่าง (n =จำนวนพยาบาลวิชาชีพที่ถูกสุ่มเลือกในแต่ละหอผู้ป่วย) ที่เป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มและครอบคลุมทุกแผนก เนื่องจากแต่ละแผนกมีลักษณะงานและภาระงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความน่าจะเป็นที่จะได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของความเป็นตัวแทนที่แท้จริงของประชากร เมื่อคิดรวมจำนวนพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นหน่วยตัวอย่างที่สุ่มมาจะได้จำนวน 535 คน ซึ่งเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 430 คน ตามที่คำนวณได้ สาเหตุที่ต้องทำการสุ่มหน่วยตัวอย่างเกินมาจากที่ต้องการเนื่องจากในบางครั้งอาจมีหน่วยตัวอย่างที่ให้ข้อมูลที่ต้องการไม่ครบ ดังนั้นเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจึงต้องทำการสุ่มหน่วยตัวอย่างเกินกว่าที่คำนวณได้จริง

ตาราง 1 แสดงโรงพยาบาลและจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการสุ่ม

โรงพยาบาล	จำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด (คน)	จำนวนหอผู้ป่วย	จำนวนพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง(คน)
พระมงกุฎเกล้า	419	49	175
ภูมิพลอดุลยเดช	447	37	199
สมเด็จพระปิ่นเกล้า	342	21	161
รวม	1208	107	535

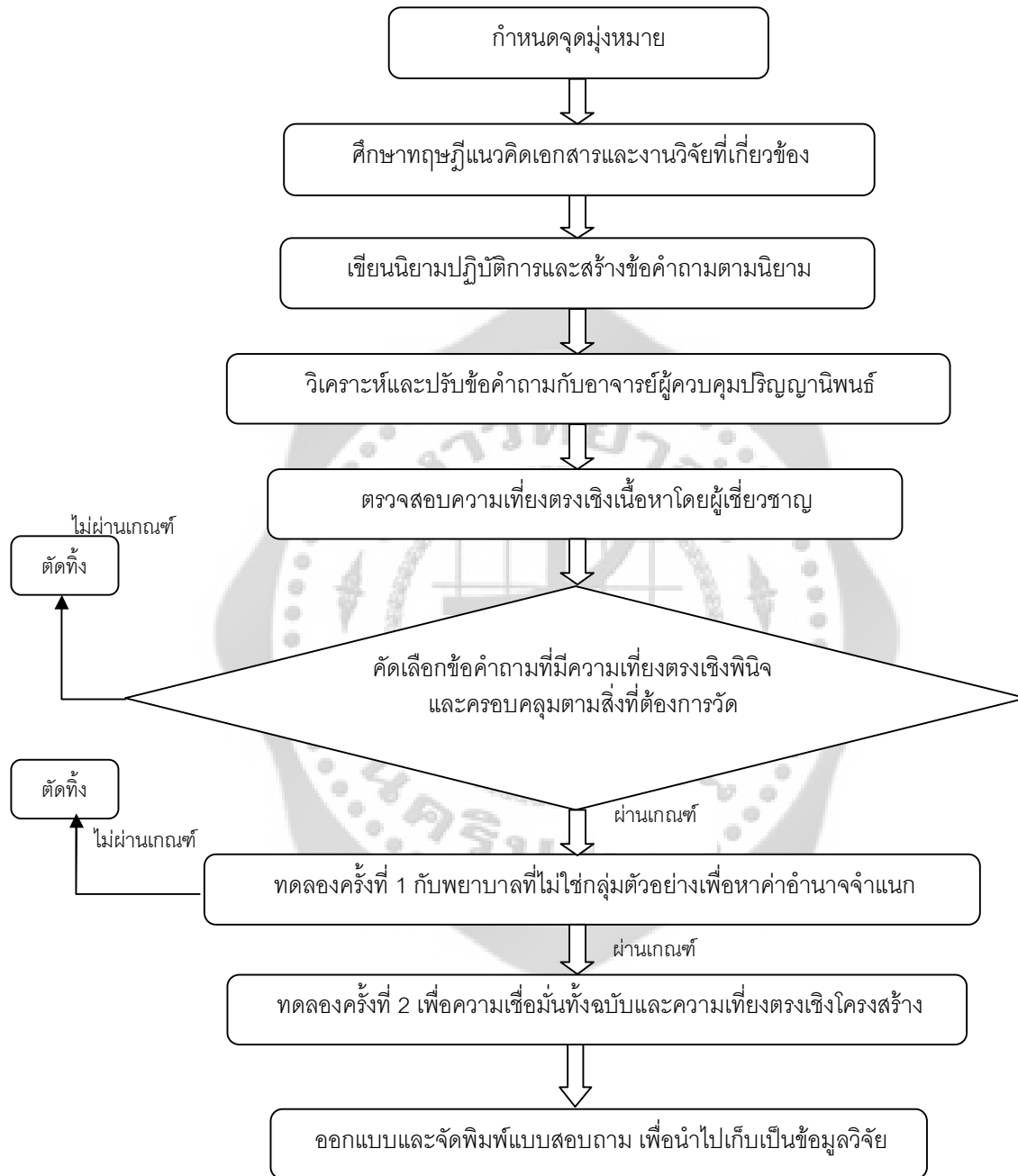
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานพยาบาล และจำนวนเวรนอกเวลา (OT) ในแต่ละเดือน สำหรับตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวน 2 ฉบับ คือ แบบสอบถามความผูกพันในงาน แบบสอบถามความต้องการขององค์กรและได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากงานวิจัยอื่นอีก 3 ฉบับ คือ แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แบบสอบถามความผูกพันในงานจำนวน 26 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
 - ความกระปรี้กระเปร่า (Vigor) จำนวน 9 ข้อ
 - การอุทิศตัว (Dedication) จำนวน 10 ข้อ
 - ความใฝ่ใจ (Absorption) จำนวน 7 ข้อ
2. แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
 - ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) จำนวน 8 ข้อ
 - การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (Depersonalization) จำนวน 5 ข้อ
 - ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced professional efficacy) จำนวน 7 ข้อ
3. แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ
 - การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ
 - การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ
4. แบบสอบถามความต้องการขององค์กรจำนวน 11 ข้อ แบ่งเป็น 1 ด้าน คือ
 - ภาระงาน (Workload) จำนวน 11 ข้อ
5. แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจำนวน 19 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ
 - ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน จำนวน 9 ข้อ
 - ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว จำนวน 10 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาแบบสอบถามความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
3. เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการจากนิยามและคุณลักษณะต่างๆ ที่ได้ศึกษาค้นคว้ามาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. พัฒนาข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และเขียนข้อคำถามแบบสอบถามความผูกพันในงาน แบบสอบถามความต้องการขององค์กร ให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุม และความสอดคล้องตามนิยามของตัวแปร แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท
6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .60 ขึ้นไป รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60 – 1.00
7. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 6 ให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทพิจารณาอีกครั้ง แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท มีข้อคำถามที่ผ่านการคัดเลือกได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันในงาน 26 ข้อ, แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน จำนวน 20 ข้อ, แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม 20 ข้อ, แบบสอบถามความต้องการขององค์กร 11 ข้อ, แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว 20 ข้อ
8. นำแบบสอบถามที่ได้จาก ข้อ 7 ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลที่ไม่ได้ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามนั้นกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total correlation) แล้วคัดเลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกที่มากกว่าหรือเท่ากับ .20 ขึ้นไป พร้อมทั้งพิจารณาถึงความเที่ยงตรงเชิงพินิจ ความครอบคลุมคุณลักษณะที่ต้องการวัด และพิจารณา

ค่าความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นเมื่อตัดข้อคำถามนั้นออก มีข้อคำถามที่ผ่านการคัดเลือกได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันในงาน 26 ข้อ, แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน 20 ข้อ, แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม 20 ข้อ, แบบสอบถามความต้องการขององค์กร 11 ข้อ, แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว 19 ข้อ

9. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 8 ไปทดลองครั้งที่ 2 กับพยาบาลที่ไม่ได้ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างและไม่ได้ถูกเลือกจาก ข้อ 8 จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค โดยแบบสอบถามความผูกพันในงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .949 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .943 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .948 แบบสอบถามความต้องการขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .891 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .886

10. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 5 ฉบับ ซึ่งมีรายละเอียดของเครื่องมือดังนี้

1. **แบบสอบถามความผูกพันในงาน** ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามความผูกพันในงาน (The Utrecht Work Engagement Scale-UWES) จากแนวคิดของเฮาเฟลิและแบคเคอร์ (Newman;& Harrison. 2008: 33; citing Schaufeli;& Bakker. 2003) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความกระปรี้กระเปร่าจำนวน 6 ข้อ 2) การอุทิศตัวจำนวน 5 ข้อ 3) ความใส่ใจจำนวน 6 ข้อ โดยแบบสอบถามของเฮาเฟลิและแบคเคอร์ (Schaufeli;& Bakker. 2003) มีค่าความเชื่อมั่นภายในของครอนบัคเท่ากับ .83-.91 ผู้วิจัยได้นำมาแปลและปรับภาษาใหม่ รวมทั้งเพิ่มเติมข้อคำถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อยปานกลาง มาก มากที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความกระปรี้กระเปร่าจำนวน 9 ข้อ (ข้อ 1-9) 2) การอุทิศตัวจำนวน 10 ข้อ (ข้อ 10-19) 3) ความใส่ใจจำนวน 7 ข้อ (ข้อ 20-26) ข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามด้านความกระปรี้กระเปร่ามีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .464 -.801 ค่าความเชื่อมั่น .902 แบบสอบถามด้านการอุทิศตัวมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .430 -.714 ค่าความเชื่อมั่น .911 และด้านความใส่ใจมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .244 -.726 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .838 แบบสอบถามความผูกพันในงานทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบัคเท่ากับ .949

ตัวอย่างข้อคำถาม

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0.	ความกระปรี้กระเปร่า ในที่ทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกมีพลังเต็มที่ที่จะทำงาน
00.	ข้าพเจ้ารู้สึกมีชีวิตชีวาขณะทำงาน.....
0.	การอุทิศตัว การได้ช่วยชีวิตผู้ป่วย เป็นงานที่ทำทนายสำหรับข้าพเจ้า.....
00.	ข้าพเจ้าอาสาทำงานให้กับหน่วยงาน โดยไม่ต้องมีใครขอร้อง
0.	ความใฝ่ใจ ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน
00.	ข้าพเจ้าไม่อยากจะหยุดทำงานที่กำลังทำต่อเนื่อง.....

เกณฑ์การให้คะแนน

น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
117.01 - 130.00	มีความผูกพันในงานอยู่ในระดับมากที่สุด
91.01 - 117.00	มีความผูกพันในงานอยู่ในระดับมาก
65.01 - 91.00	มีความผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง
39.01 - 65.00	มีความผูกพันในงานอยู่ในระดับน้อย
26.00 - 39.00	มีความผูกพันในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. **แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน** ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของมาสลาซและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson) ที่แปลเป็นภาษาไทยโดยสิระยา สัมมาวาท ต่อมาพิณทิพย์ สีน้อย (2545) ได้นำมาปรับภาษาใหม่ เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .858 จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาปรับภาษาใหม่ให้มีแต่ข้อความเชิงลบ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 1- 8) 2) ด้านการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่นจำนวน 5 ข้อ (ข้อ 9-13) 3) ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 7 ข้อ (ข้อ 14-20) ข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .224 -.719 ค่าความเชื่อมั่น .941 แบบสอบถามด้านการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่นมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .536 -.771 ค่าความเชื่อมั่น .847 และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .539 -.641 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .858 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ .943

ตัวอย่างข้อคำถาม

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0.	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์					
	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการทำงานทำให้จิตใจ ห่อเหี่ยว
00.	ข้าพเจ้ารู้สึกคับข้องใจในงานที่ทำอยู่.....
0.	ด้านการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น					
	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าปฏิบัติกับผู้ป่วย บางคน โดยไม่คำนึงถึงจิตใจของพวกเขา
00.	เมื่อข้าพเจ้าเข้ามาปฏิบัติงานในวิชาชีพ พยาบาล ทำให้รู้สึกว่ามีจิตใจที่เย็นชา มากขึ้น.....

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0.	ด้านรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ข้าพเจ้ารู้สึกที่ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ป่วย.....
00.	ข้าพเจ้ารู้สึกที่ตนเองไม่สามารถ ช่วยเหลือผู้ป่วยแก้ปัญหาต่างๆ ได้

เกณฑ์การให้คะแนน

น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
90.01 - 100.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับมากที่สุด
70.01 - 90.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับมาก
50.01 - 70.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับปานกลาง
30.01 - 50.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับน้อย
20.00 - 30.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. **แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม** ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของซาราซันและคณะ (Sarason and others. 1983: 127-139) ที่แปลเป็นภาษาไทย โดยยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล (2541) ต่อมาจากรุพร แสงเป่า (2542: 95) ได้นำมาปรับภาษาเพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของคอนบัต .92 จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาปรับภาษาใหม่ให้มีแต่ข้อความเชิงบวก มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ 1) การ

สนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาจำนวน 10 ข้อ (ข้อ 1-10) 2) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานจำนวน 10 ข้อ (ข้อ 11-20) ข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .328 -.776 ค่าความเชื่อมั่น .937 และแบบสอบถามด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .479 - .693 ค่าความเชื่อมั่น .940 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ .948

ตัวอย่างข้อคำถาม

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0.	การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้า					
00	ปรึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน.....
0.	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจใน					
00	การปฏิบัติงาน.....
0.	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานห่วงใยและใส่ใจใน					
00	ความรู้สึกของข้าพเจ้า.....

เกณฑ์การให้คะแนน

น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
90.01 - 100.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด
70.01 – 90.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมาก
50.01 – 70.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
30.01 – 50.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับน้อย
20.00 – 30.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. **แบบสอบถามความต้องการขององค์กร** ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามความต้องการขององค์กรจากแนวคิดของยิลดิริมและอายแคน (Yildirim;& Aycan. 2008: 1370) มีค่าความเชื่อมั่นของครอนบักเท่ากับ .76 ซึ่งผลการศึกษาของเขพบว่ จำนวนชั่วโมงการทำงาน (Work hours) และภาระงานที่มากทำให้อาการซึมเศร้าเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในชีวิตและงานลดลง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเพียง 2 ด้าน ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเวรนอกเวลา (Overtime work) จำนวน 1 ข้อ และแบบสอบถามภาระงาน (Workload) ของแฮนเซน สเวคคีและนาสเวล (Hansen; Sverke;& Naswall. 2008: 5) จำนวน 3 ข้อ ผู้วิจัยได้นำมาแปลและปรับภาษาใหม่ รวมทั้งเพิ่มเติมข้อคำถามรวมเป็น 11 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด เป็นข้อความเชิงลบ ข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามด้านภาระงานมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .399 - .682 และทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบักเท่ากับ .891

ตัวอย่างข้อคำถาม

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0.	ข้าพเจ้าไม่มีเวลาพักขณะขึ้นปฏิบัติงาน
00	ข้าพเจ้าต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากเกินไป.....

เกณฑ์การให้คะแนน

น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
49.51 - 55.00	มีภาระงานอยู่ในระดับมากที่สุด
38.51 - 49.50	มีภาระงานอยู่ในระดับมาก
27.51 - 38.50	มีภาระงานอยู่ในระดับปานกลาง
16.51 - 27.50	มีภาระงานอยู่ในระดับน้อย
11.00 - 16.50	มีภาระงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. **แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Wiley ของตติยา เอมซ์บุตร (2542 : 234-235) ที่นำมาแปลและปรับภาษาเพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 20 ข้อ มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90 จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาปรับภาษาใหม่ให้มีแต่ข้อความเชิงลบประกอบด้วยข้อคำถาม 19 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานจำนวน 9 ข้อ (ข้อ 1-9) 2) ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวจำนวน 10 ข้อ (ข้อ 10-19) ข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .339-.702 ค่าความเชื่อมั่น .815 และแบบสอบถามด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .413 -.837 ค่าความเชื่อมั่น .897 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ .886

ตัวอย่างข้อคำถาม

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน					
0.	ในขณะที่ทำงาน ข้าพเจ้ามักจะครุ่นคิดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆในครอบครัว.....
00.	ข้าพเจ้าเคยไปทำงานสาย เพราะภาระหน้าที่ที่ข้าพเจ้ามีต่อครอบครัว.....
	ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว					
0.	งานที่ข้าพเจ้าทำขณะนี้ ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเห็นห่างครอบครัว
00.	งานของข้าพเจ้า ทำให้เวลาที่ข้าพเจ้าใช้ชีวิตกับครอบครัวน้อยลงไป

เกณฑ์การให้คะแนน

น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
85.51 - 95.00	มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับมากที่สุด
66.51 - 85.50	มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับมาก
47.51 - 66.50	มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับปานกลาง
28.51 - 47.50	มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับน้อย
19.00 - 28.50	มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ในการออกหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล ไปติดต่อแผนกวิจัยของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จากนั้นเขียนแบบคำร้องต่อคณะกรรมการวิจัยและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์กรมแพทยทหารบกและกรมแพทยทหารเรือ พร้อมทั้งส่งเค้าโครงปริญญานิพนธ์และตัวอย่างแบบสอบถามประกอบการขออนุมัติการทำวิจัยครั้งนี้ โดยใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการพิจารณาอนุมัติการทำวิจัย อีกทั้งนำหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลไปติดต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ออกหนังสือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการกองการพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ
3. เมื่อได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการวิจัยและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแล้ว โดยให้มีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 20 เพื่อใช้ในการคัดเลือกแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบไม่สมบูรณ์หรือมีร่องรอยของความไม่ตั้งใจตอบ
4. จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปติดต่อกองการพยาบาล เพื่อทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการชี้แจงกับผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ผลในการตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และติดตามสอบถามเป็นระยะเพื่อติดต่อรับแบบสอบถามกลับมา
5. หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับมา ผู้วิจัยจะตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบได้ถูกต้องสมบูรณ์ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จำนวน 535 ฉบับ
6. นำคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านไปการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานและรายงานผลการวิจัยต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis) เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V)รวมทั้งตรวจสอบสภาพลักษณะแบบแผนการขาดหาย (Missing value) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson-Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย t-test เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

3. วิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ตรวจสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติ และแปลงข้อมูลเป็นคะแนนมาตรฐานเป็นข้อมูลแบบPRELIS ในโปรแกรม LISREL

4. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัว เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรสังเกตได้แต่ละกลุ่มนั้นเป็นตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับตัวแปรแฝงที่กำหนดไว้โดยใช้โปรแกรม LISREL

5. วิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้โปรแกรม LISREL เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางกรณีตัวแปรแฝง การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate = ML) และมีค่าสถิติที่ควรพิจารณาในการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 ดัชนีความกลมกลืนสมบูรณ์ (Absolute Fit Index)

5.1.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic) เป็นค่าสถิติที่ทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-แปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์แตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวน-แปรปรวนร่วมที่ประมาณค่าได้จากตัวแปรสังเกตในโมเดลสมมติฐานหรือไม่ ถ้าค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีค่าความน่าจะเป็น (p) สูงกว่า .05 แสดงว่าโมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และถ้าค่าไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือมีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05 แสดงว่าโมเดลสมมติฐานไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเนื่องจากค่าไค-สแควร์ เป็นค่าที่มีขนาดความไวต่อกลุ่มตัวอย่าง ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์มี

นัยสำคัญทางสถิติด้วย ดังนั้นจึงอาจแก้ไขได้โดยการพิจารณาค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square Ratio) ซึ่งเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับองศาอิสระ (ไค-สแควร์หารด้วยองศาอิสระ) ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาโดยทั่วไปดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 (สุภมาส อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญญานานุวัฒน์. 2552: 22) จึงจะกล่าวได้ว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.2 ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ดัชนี GFI ที่มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 สูงจะบ่งบอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สูง ค่าดัชนี GFI ควร มีค่าสูงกว่า .90 (สุภมาส อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญญานานุวัฒน์. 2552: 24)

5.1.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เมื่อนำดัชนี GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปร และขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะได้ค่าดัชนี AGFI ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับค่าดัชนี GFI โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และค่า 1 ค่าดัชนี AGFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่าดัชนี AGFI ควรมีค่าสูงกว่า .90 (สุภมาส อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญญานานุวัฒน์. 2552: 24)

5.1.4 ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ RMR (Root Mean Squared Residuals) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสองโมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นกรเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน ดัชนี RMR เป็นตัวบอกขนาดของเศษที่เหลือโดยเฉลี่ย จากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลสองโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรภายนอกและตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรมาตรฐาน (Standardized variable) (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 46-47) ค่าดัชนี RMR ที่บ่งบอกถึงความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สูงควรมีค่าน้อยกว่า .05

5.1.5 ดัชนีรากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual = SRMR) ดัชนี SRMR เป็นดัชนีบอกความคลาดเคลื่อน จากการเปรียบเทียบระดับความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัชนี SRMR มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า .05 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (สุภมาส อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญญานานุวัฒน์. 2552: 25)

5.1.6 ดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Squared Error of Approximation = RMSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไค-สแควร์ ว่าโมเดลลิสเรลตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงไม่สอดคล้องกับความจริง และเมื่อเพิ่มพารามิเตอร์

อิสระแล้วค่าสถิติมีค่าลดลงเนื่องจากค่าสถิติตัวนี้ขึ้นอยู่กับประชากรและระดับความเป็นอิสระ ดัชนี RMSEA ค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า .05 หรือไม่เกิน .08 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล. 2544: 65; อ้างอิงจาก Browne ;& Cudeck. 1993: 141, 162)

5.2 ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)

เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบโมเดลพื้นฐาน (Baseline) กับโมเดลตามทฤษฎีหรือโมเดลตามภาวะสันนิษฐาน ซึ่งโมเดลพื้นฐานจะถูกเรียกว่า “Null” หรือ “Independence” เป็นโมเดลที่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด คือ ไม่มีเส้นทางเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรหรือโมเดลที่เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมมีค่าเป็นศูนย์โดนดัชนีที่อยู่ในประเภทนี้ได้แก่

5.2.1 NFI (Normed Fit Index) เป็นดัชนีที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ยิ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 โมเดลที่ทดสอบนั้นก็ยิ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลโดยค่า NFI ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .90 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2543: 30- 31; อ้างอิงจาก Bentler; & Bonett. 1980)

5.2.2 IFI (Incremental Fit Index) เป็นดัชนีที่นำเอาดัชนี NFI มาปรับแก้ด้วยการนำเอาค่า df มาปรับแก้เฉพาะตรงส่วนตัวหารของ NFI แตกต่างจาก NNFI ที่นำเอา df มาปรับแก้ทั้งส่วนตัวตั้งและตัวหาร โดยค่ายิ่งเข้าใกล้ 1 มาก โมเดลก็ยิ่งกลมกลืน โดยค่า IFI ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .90 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2543: 30- 31; อ้างอิงจาก Bollen. 1989)

5.2.3 CFI (Comparativeค่าดัชนี CFI (Comparative Fit Index) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบโมเดลการวิจัย (Purposed Model) ว่ามีความกลมกลืนสูงกว่าโมเดลอิสระ (Null Model) มากน้อยเพียงใด และเป็นดัชนีที่ไม่ได้รับผลกระทบจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างค่า CFI ที่บ่งบอกถึงความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สูงควรมีค่ามากกว่า .92 (สุมาลี มีสกุล.2552:123; อ้างอิงจาก Hair and others. 2005: 672)

5.3 ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงประหยัด (Parsimonious Fit Index)

ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงประหยัดถูกพัฒนาขึ้นจากแนวคิดที่ว่า โมเดลที่ยิ่งเพิ่มเส้นอิทธิพลก็ยังมีแนวโน้มว่าจะมีความกลมกลืนกับข้อมูล เนื่องจากโมเดลนั้นจะยิ่งเข้าใกล้กับการเป็นโมเดลแบบ Just Identified นอกจากนี้โมเดลที่มีอิทธิพลระหว่างตัวแปรจำนวนมาก จะทำให้การแปลความหมายยากลำบากด้วย ดังนั้นดัชนีประเภนี้จึงเป็นดัชนีที่ช่วยในการตัดสินใจว่าโมเดลที่มีอิทธิพลจำนวนมากนั้นจะคุ้มค่ากับการเสีย df หรือไม่ (โมเดลที่เพิ่มเส้นอิทธิพล 1 เส้น จะทำให้ df ลดลงไป 1) ด้วยเหตุนี้ค่าดัชนีประเภนี้จึงมักนำไปใช้ในลักษณะเปรียบเทียบกับค่าดัชนีเดียวกันของอีกโมเดลหนึ่งหรือโมเดลทางเลือกเพื่อพิจารณาว่าโมเดลใดจะมีความกลมกลืนในเชิงประหยัดมากกว่ากัน ดัชนีประเภนี้ได้แก่

5.3.1 PGFI (Parsimonious Goodness of Fit Index) เป็นดัชนีที่นำเอาดัชนี GFI มาปรับเพื่อให้ดัชนีสะท้อนถึงความประหยัด นั่นคือค่าดัชนีจะถูกปรับให้มีค่าลดน้อยลงโดยเทียบกับจำนวนเส้นอิทธิพล ดัชนีนี้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งถ้ามีค่าสูงแสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความประหยัดสูงด้วย โดยควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .90 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2543: 30-31; อ้างอิงจาก James; et al. 1989)

5.3.2 PNFI (Parsimonious Normed Fit Index) เป็นดัชนีที่นำเอา NFI มาปรับในเรื่องของความประหยัดของโมเดลเช่นเดียวกับ PGFI ค่าดัชนี PNFI จะอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และยังมีค่าสูงก็ยิ่งแสดงว่าโมเดลมีความประหยัดสูงโดยควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .90 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2543: 30- 31; อ้างอิงจาก James; et al. 1989)

5.4 ดัชนีวัดความพอเพียงของกลุ่มตัวอย่าง CN (Critical N) ส่งผลให้การทดสอบไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า CN ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 200 และน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (สุภมาส อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรรรณนา; และรัชนิกุล ภิญญานานุวัฒน์. 2552: 24; อ้างอิงจาก Diamantopoulos;& Siguaw. 2000)

จากข้อ 5.1 ถึง 5.4 สามารถสรุปค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา

ประเภทดัชนี	สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์ในการพิจารณา
ดัชนีวัดความกลมกลืนสัมบูรณ์	- p value of Chi-square (χ^2)	>.05
	- Chi-square/df	<2.00
	- ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)	>.90
	- ดัชนีวัดความกลมกลืนปรับแก้ (AGFI)	>.90
	- ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ (RMR)	<.05
	- ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR)	<.05
	- ดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	<.05

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเภทดัชนี	สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์ในการพิจารณา
ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ	- NFI (Normed Fit Index) - IFI (Incremental Fit Index) - CFI (Comparative Fit Index)	$\geq .90$ $\geq .90$ $\geq .92$
ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงประหัยัด	- PGFI (Parsimonious Goodness of Fit Index) - PNFI (Parsimonious Normed Fit Index)	$\geq .90$ $\geq .90$
ดัชนีระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	- CN	≥ 200

สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตาราง 2 นั้น เมื่อตรวจสอบระดับความกลมกลืนของโมเดลแล้วไม่สอดคล้องกลมกลืน ผู้วิจัยจะทำการปรับแต่งโมเดลโดยพิจารณาจากดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model Modification Indices: MI) และค่าการเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์มาตรฐาน (Standardized Expected Parameter Change: SEPC) ของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก (Theta-delta: TD) เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ภายใน (Theta-epsilon: TE) เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ภายในและภายนอก (Theta-delta-epsilon: TH) และเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายใน (Psi: PS) เนื่องจากผู้วิจัยต้องการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลสมการโครงสร้างที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎี จึงทำการปรับเฉพาะเมทริกซ์ของความคลาดเคลื่อนให้มีความสัมพันธ์กันได้โดยดัชนี MI จะทำให้ทราบว่าหากเพิ่มพารามิเตอร์ในโมเดลแล้วทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าไค-สแควร์จะลดลงเท่ากับค่า MI ส่วนค่า SEPC จะทำให้ทราบขนาดและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการปรับจะปรับทีละ 1 พารามิเตอร์ แล้ววิเคราะห์ใหม่โดยจะพิจารณาทั้งค่า MI และ SEPC ร่วมกัน ซึ่งดัชนีทั้งสองควรมีค่าสูงทั้งสองค่า ดังนั้นจึงปรับให้มีความสัมพันธ์กัน

5. นำเสนอค่าอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล โดยแสดงอิทธิพลทางตรง (Direct effect) ทางอ้อม (Indirect effect) และอิทธิพลรวม (Total effect) ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร กรณีประชากรมีขนาดเล็กและทราบค่าประชากร ของอรุณ จิรวัดณ์ กุล (2552: 163) มีการประมาณค่าของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{NZ^2_{\alpha/2} p(1-p)}{e^2(N-1) + Z^2_{\alpha/2} p(1-p)}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	p	แทน	ค่าสัดส่วนของเหตุการณ์ที่สนใจ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า
	Z	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (1- α)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency: IOC) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2547: 179)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ .5 ขึ้นไป
	$\sum R$	แทน	ผลรวมการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ (ที่ให้ค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1)
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) คำนวณโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$$r_{xy} = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	S_{xy}	แทน	ความแปรปรวนร่วมระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลือ
	S_x	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรายข้อ
	S_y	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมของข้อที่เหลือ

2.3 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2547: 220)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อสอบ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i
	S_x^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบี่ยงเบน และค่าความโค้ง

3.2 ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 312)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวแปร X กับตัวแปร Y
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน X กับ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 315)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} : df = N - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าการแจกแจงแบบที
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.4 สถิติที่ใช้ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีไลค์ลิฮูด (Maximum likelihood: ML) มีฟังก์ชันดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 49)

$$F = \text{Log} |\Sigma| + \text{tr} (S\Sigma^{-1}) - \text{Log} |S| + k$$

เมื่อ	F	แทน	ฟังก์ชันความสอดคล้อง
	S	แทน	เมตริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนรวมจากกลุ่มตัวอย่าง
	Σ	แทน	เมตริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนรวมที่ได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์
	k	แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมด
	tr	แทน	ผลรวมของสมาชิกในแนวทแยงของเมตริกซ์

3.5 ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยค่าสถิติไค – สแควร์ (Chi-Square statistic) โดยมีสูตรดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 56)

$$\chi^2 = (N - 1)F[s, \sum(\theta)]$$

เมื่อ	χ^2	แทน	ค่าสถิติไค – สแควร์
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$F[s, \sum(\theta)]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความสอดคล้องของรูปแบบจากพารามิเตอร์
	k	แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมดในโมเดล
	df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
	t	แทน	จำนวนพารามิเตอร์อิสระ

3.6 ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) โดยมีสูตรดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 56)

$$GFI = 1 - \left\{ F[s, \sum(\theta)] / F[s, \sum(0)] \right\}$$

เมื่อ	GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์
	$F[s, \sum(\theta)]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความสอดคล้องของรูปแบบจากพารามิเตอร์ θ
	$F[s, \sum(0)]$	แทน	ค่า F ของรูปแบบที่ไม่มีพารามิเตอร์ในโมเดล

3.7 ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นดัชนีที่นำ GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงระดับความเป็นอิสระ ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดตัวอย่าง ควรจะมีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไปเช่นเดียวกับค่าดัชนี GFI จะได้ค่าดัชนี AGFI ดังสูตรต่อไปนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 56)

$$AGFI = 1 - \left\{ (1/2d)(k - 1) \right\} (1 - GFI)$$

เมื่อ	AGFI	แทน	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
	GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
	k	แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมดในโมเดล
	d	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

3.8 ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ดังสูตรต่อไปนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 56)

$$RMSEA = \sqrt{FO/d}$$

เมื่อ	RMSEA	แทน	ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
	FO	แทน	$\text{Max.}\{F - (d/n), 0\}$
	F	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดลจากพารามิเตอร์ θ
	d	แทน	ชั้นความอิสระ (Degrees of freedom)
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการแปลผลดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
K	หมายถึง	จำนวนข้อคำถาม
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทํานาย
δ	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดตัวแปรสังเกตได้ภายนอก
ϵ	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดตัวแปรสังเกตได้ภายใน
λ	หมายถึง	น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน
SMC	หมายถึง	ค่าสัดส่วนของความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรแฝง
ρ_c	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง
ρ_v	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้
t-value	หมายถึง	ค่าสถิติที
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์
p	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
df	หมายถึง	ชั้นความเป็นอิสระ

GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
SRMR	หมายถึง	ดัชนีรากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ
CN	หมายถึง	ดัชนีวัดความพอเพียงของกลุ่มตัวอย่าง
ENGA	หมายถึง	ความผูกพันในงาน
EN1	หมายถึง	ความกระปรี้กระเปร่า
EN2	หมายถึง	การอุทิศตัว
EN3	หมายถึง	ความใส่ใจ
BURN	หมายถึง	ความเหนื่อยหน่ายในงาน
BU1	หมายถึง	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
BU2	หมายถึง	การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น
BU3	หมายถึง	ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ
SUPO	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคม
SU1	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา
SU2	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน
DEMA	หมายถึง	ความต้องการขององค์การ
DE1	หมายถึง	จำนวนเวรนอกเวลา
DE2	หมายถึง	ภาระงาน
CONF	หมายถึง	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
CO1	หมายถึง	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน
CO2	หมายถึง	ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว
CHAR	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล
CH1	หมายถึง	อายุของพยาบาลวิชาชีพ
CH2	หมายถึง	ระยะเวลาการปฏิบัติงานพยาบาล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis)

- 1.1 การตรวจสอบข้อมูลขาดหาย(Missing)
- 1.2 การตรวจสอบข้อมูลสุดโต่ง (Extremes or Outliers)
- 1.3 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร
- 1.4 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ของตัวแปร
- 1.5 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝงทั้งฉบับ
- 1.6 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพล

ต่อความผูกพันในงาน

ตอนที่ 1 การเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis)

ในการวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงโดยใช้โปรแกรมลิสเรล นักวิจัยต้องทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงลักษณะธรรมชาติของข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร และมีความเข้าใจในลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร สามารถจัดเตรียมข้อมูลให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและเหมาะสมของต่อไป ข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการตรวจสอบก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมลิสเรล มีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การตรวจสอบข้อมูลขาดหาย (Missing)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่ขาดหายนั้นเป็นการขาดหายโดยการสุ่มจำนวน 17 ฉบับ หรือประมาณ 3.23 เปอร์เซ็นต์ของแบบสอบถาม 535 ฉบับ เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามลืมตอบคำถามในบางข้อ ทำให้ข้อมูลส่วนนั้นขาดหายไป ผู้วิจัยจึงคงข้อมูลของแบบสอบถามฉบับนั้นไว้แล้วใช้วิธีประมาณค่าข้อมูลที่ขาดหายไป (Replacement of missing data) โดยการนำค่าเฉลี่ย (Mean) ของตัวแปรนั้นมาเป็นคะแนนค่าประมาณของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้ จะไม่ทำให้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเดิมของตัวแปรเปลี่ยนแปลงไปแต่อย่างใด

1.2 การตรวจสอบข้อมูลสุดโต่ง (Extremes or Outliers)

การตรวจสอบข้อมูลสุดโต่ง สามารถตรวจสอบไปพร้อมกับการตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูลโดยการวิเคราะห์ด้วยแผนภาพต้น-ใบ (Stem-and-Leaf Plot) ซึ่งข้อมูลที่มีลักษณะสุดโต่งมากที่สุดคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน (CO1) จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลเมื่อมีและไม่มีข้อมูลสุดโต่งพบว่า ผลการวิเคราะห์ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงคงข้อมูลสุดโต่งไว้ (ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางในภาคผนวก)

1.3 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) มีข้อตกลงเบื้องต้นว่า การแจกแจงของตัวแปรโดยเฉพาะตัวแปรตามต้องเป็นการแจกแจงแบบโค้งปกติ โดยการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรต่อเนื่องที่ละตัวแปร (Univariate Normal Distribution) และการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของพหุตัวแปร (Multivariate Normal Distribution) โดยการพิจารณาค่า p value ของสถิติทดสอบไค-สแควร์ ซึ่งต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะบ่งชี้ว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร จากการตรวจสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 14 ตัวแปร พบว่า พบว่าตัวแปรสังเกตได้จำนวน 12 ตัวไม่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ เนื่องจากค่าไค-สแควร์ของการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นตัวแปรความกระปรี้กระเปร่าและภาระงาน ดังนั้นจึงเป็นตัวแปรที่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงเป็นโค้งปกติของตัวแปร และจากการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของหลายตัวแปร พบว่าไม่มีการแจกแจงแบบปกติของหลายตัวแปร เนื่องจากค่าไค-สแควร์ของการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วิธีการประมาณค่าแบบความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) เป็นวิธีที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปกับข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรเดียวและการแจกแจงแบบปกติของหลายตัวแปร แต่ถ้าตัวแปรมีการแจกแจงไม่ปกติจะมีผลกระทบต่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำให้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard errors) และค่าไค-สแควร์สำหรับการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองไม่ถูกต้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการแปลงคะแนนของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวให้อยู่ในรูปของคะแนนมาตรฐาน เพื่อให้การแจกแจงของข้อมูลเข้าใกล้การแจกแจงของโค้งปกติ ก่อนนำไปทดสอบความกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลการทดสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 14 ตัวแปร ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและผลการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร
สังเกตได้ที่ละตัวแปรและพหุตัวแปร

ตัวแปร สังเกต ได้	\bar{X}	S.D.	C.V.	ก่อนแปลงคะแนน			หลังแปลงคะแนน (Normal Score)		
				SK	KU	P-value Of χ^2	SK	KU	P-value Of χ^2
EN1	34.684	4.912	.142	-2.183	0.349	.087	-.117	-.195	.975
EN2	39.865	5.695	.143	-3.378	3.162	.000	-.433	-.799	.662
EN3	25.161	4.214	.167	-2.451	1.941	.008	-.076	-.110	.991
BU1	23.267	6.359	.273	2.263	1.003	.047	-.058	-.360	.936
BU2	10.217	3.879	.380	5.500	.446	.000	1.085	-1.852	.100
BU3	14.062	4.886	.347	5.321	1.671	.000	.771	-1.338	.304
SU1	37.557	5.915	.157	-3.392	2.255	.000	-.150	-.247	.959
SU2	39.015	5.297	.136	-3.228	4.153	.000	-.339	-.445	.855
DE1	10.290	4.156	.404	-2.046	-3.974	.000	.023	-.381	.930
DE2	33.250	7.133	.215	1.327	0.558	.355	.004	.055	.998
CO1	24.417	6.265	.257	4.359	2.090	.000	.008	.039	.999
CO2	31.436	7.992	.254	-3.615	-.249	.001	.034	-.119	.992
CH1	30.157	5.436	.180	8.251	3.631	.000	.246	-.213	.948
CH2	7.884	5.330	.676	8.778	4.867	.000	.897	-1.508	.215
การทดสอบการแจกแจงปกติของ พหุตัวแปร				38.905	18.330	.000	-	-	-

1.4 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ของตัวแปร

สถิติวิเคราะห์ทุกประเภทที่มีพื้นฐานมาจากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Inter-correlation) แต่ละคู่ต้องเป็นเส้นตรง จากการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (รายละเอียดในตาราง 5) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

1.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝงทั้งฉบับ

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝงทั้งฉบับ จะทำให้ทราบว่าในภาพรวมแล้ว พยาบาลวิชาชีพมีคุณลักษณะต่างๆอยู่ในระดับใด โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝงทั้งฉบับ

ตัวแปร	K	\bar{X}	S.D.	C.V.	แปลความหมาย
ENGA	26	99.71	13.41	.13	ระดับค่อนข้างมาก
BURN	20	47.55	13.21	.28	ระดับค่อนข้างน้อย
SUPO	20	76.57	9.67	.13	ระดับค่อนข้างมาก
DEMA					
DE1	1	10.29	4.16	.40	ระดับมาก
DE2	11	33.25	7.13	.21	ระดับปานกลาง
CONF	19	56.14	12.67	.23	ระดับปานกลาง
CHAR					
CH1	1	30.16	5.44	.18	อายุเฉลี่ย
CH2	1	7.88	5.33	.68	ระยะเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย

จากตาราง 4 พบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันในงาน (ENGA) และได้รับการสนับสนุนทางสังคม (SUPO) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}= 99.71$ และ 76.57 ตามลำดับ) ซึ่งตรงข้ามกับความเหน็ดเหนื่อยในงาน (BURN) ที่พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ($\bar{X}= 47.55$) สำหรับด้านความต้องการขององค์กร (DEMA) พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีจำนวนเวรนอกมาก (DE1) ($\bar{X}= 10.29$) และรู้สึกว่าตนเองมีภาระงาน (DE2) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 33.25$) เช่นเดียวกับด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 56.14$) นอกจากนี้ยังพบว่า อายุเฉลี่ยของพยาบาลวิชาชีพ (CH1) คือ 30.16 ปี ($\bar{X}= 30.16$) และระยะเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยของพยาบาลวิชาชีพ (CH2) คือ 7.88 ปี ($\bar{X}= 7.88$)

1.6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน เพื่อยืนยันว่าตัวแปรที่ศึกษามีองค์ประกอบร่วมกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment

correlation) จากการวิเคราะห์พบว่าองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ทุกค่า โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ($r < .300$) ถึงปานกลาง ($.300 < r < .700$) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .102–.522 โดยองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN) มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบของความผูกพันในงาน (ENGA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .417-.522 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($.300 < r < .700$) องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม (SUPO) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความผูกพันในงาน (ENGA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .221-.310 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r < .300$) ถึง ปานกลาง ($.300 < r < .700$) องค์ประกอบของความต้องการขององค์การ (DEMA) มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบของความผูกพันในงาน (ENGA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .334-.428 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($.300 < r < .700$) องค์ประกอบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบของความผูกพันในงาน (ENGA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .267-.358 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r < .300$) ถึง ปานกลาง ($.300 < r < .700$) องค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคล (CHAR) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความผูกพันในงาน (ENGA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .102-.168 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r < .300$)

จากการวิเคราะห์ยังพบว่าองค์ประกอบของตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นองค์ประกอบของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (CHAR) โดยองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม (SUPO) มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .220 -.321 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r < .300$) ถึงปานกลาง ($.300 < r < .700$) องค์ประกอบของความต้องการขององค์การ (DEMA) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .400 -.565 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($.300 < r < .700$) องค์ประกอบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .317-.516 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($.300 < r < .700$) แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 เมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน (N= 535 คน)

ตัวแปร	EN1	EN2	EN3	BU1	BU2	BU3	SU1	SU2	DE1	DE2	CO1	CO2	CH1	CH2
EN1	1													
EN2	.764**	1												
EN3	.669**	.731**	1											
BU1	-.480**	-.409**	-.461**	1										
BU2	-.505**	-.458**	-.422**	.549**	1									
BU3	-.522**	-.471**	-.417**	.641**	.742**	1								
SU1	.302**	.310**	.221**	-.269**	-.220**	-.321**	1							
SU2	.304**	.299**	.265**	-.256**	-.262**	-.304**	.487**	1						
DE1	-.408**	-.334**	-.374**	.524**	.400**	.440**	-.190**	-.243**	1					
DE2	-.428**	-.361**	-.389**	.565**	.435**	.465**	-.193**	-.240**	.907**	1				
CO1	-.329**	-.279**	-.267**	.344**	.317**	.376**	-.121**	-.169**	.416**	.462**	1			
CO2	-.366**	-.348**	-.358**	.516**	.403**	.466**	-.108*	-.212**	.574**	.597**	.581**	1		
CH1	.111*	.133**	.165**	-.034	-.054	-.051	-.027	-.081	.002	-.007	.042	-.077	1	
CH2	.102*	.139**	.168**	-.046	-.054	-.058	-.012	-.062	-.007	-.003	.057	-.071	.923**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

2.1 การตรวจสอบคุณภาพโมเดลการวัดความผูกพันในงาน

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาคุณภาพตัวแปรแฝงด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งมีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ความผูกพันในงานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน χ^2 , GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR และตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังตรวจสอบความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) ด้วยการพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายด้วยตัวแปรแฝง (Square Multiple Correlation: SMC) ความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่ามากกว่า .60 จากนั้นพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .50 (สุภมาศ อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล วิทยุญาณวัฒน์. 2552: 26) จึงจะถือว่าตัวแปรมีความเชื่อมั่นในการวัด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 6

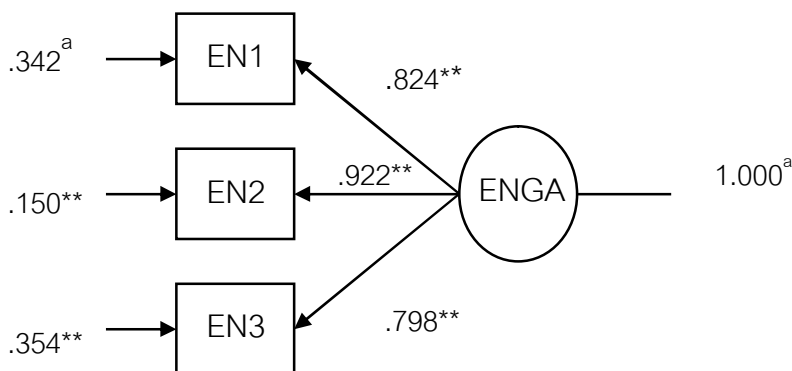
ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความผูกพันในงาน

Factors	λ	t-value	SE	ϵ	SMC
EN1	.824**	22.392	.037	.342	.665
EN2	.922**	26.289	.035	.150	.850
EN3	.798**	21.199	.038	.354	.636

$\chi^2 = 1.98$ $df = 1$ $p = .16$ $GFI = .997$ $AGFI = .985$ $RMSEA = .043$

Construct Reliability: $\rho_c = .884$ Variance Extracted: $\rho_v = .719$ $SRMR = .010$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 , a = ค่ากำหนด



ภาพประกอบ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความผูกพันในงาน

จากตาราง 6 และภาพประกอบ 11 ผลการตรวจสอบคุณภาพของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความผูกพันในงานพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1.98 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .16$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .997 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .985 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($>.90$) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .043 ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ .010 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($<.05$) เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .798–.922 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t > 2.580$) โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดได้แก่ การอุทิศตัว (EN2) ($\lambda = .922$) มีความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความผูกพันในงาน (ENGA) ร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่า (EN1) ($\lambda = .824$) มีความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความผูกพันในงาน (ENGA) เท่ากับร้อยละ 66.50 สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดมีค่าอยู่ระหว่าง .150–.354 โดยด้านที่มีค่าความแปรผันร่วมของตัวแปรสังเกตได้ต่ำสุดและความคลาดเคลื่อนสูงสุดได้แก่ ความใส่ใจ (EN3) ($\lambda = .798$) โดยมีค่าความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความผูกพันในงาน (ENGA) เท่ากับร้อยละ 63.60 โดยภาพรวมโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความผูกพันในงาน มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (ρ_c) เท่ากับ .884 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (ρ_u) มีค่าเท่ากับ .719 จึงกล่าวได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความผูกพันในงานมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพโมเดลการวัดความเหนี่ยวยุทธในในงาน

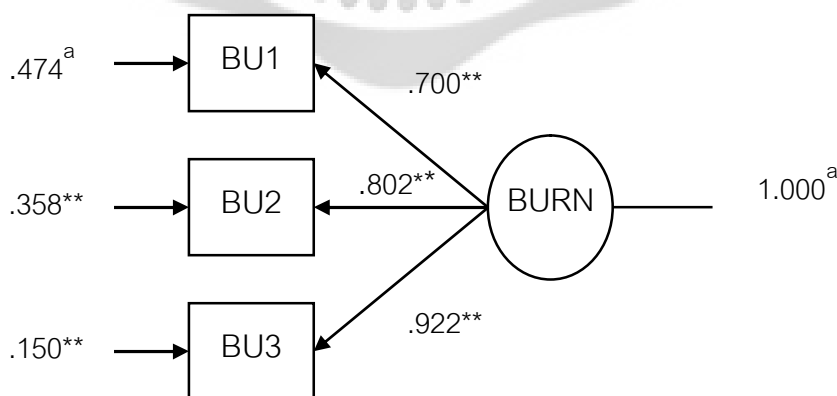
ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาคุณภาพตัวแปรแฝงด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งมีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความเหนี่ยวยุทธในในงานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน χ^2 , GFI, AGFI,

RMSEA และ SRMR และตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังตรวจสอบความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) ด้วยการพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของคุณค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายด้วยตัวแปรแฝง (Square Multiple Correlation: SMC) ความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่ามากกว่า .60 จากนั้นพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .50 (สุภมาส อังคุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล วิทยุญาณุวัฒน์. 2552: 26) จึงจะถือว่าตัวแปรมีความเชื่อมั่นในการวัด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความเหน็ดเหนื่อยในงาน

Factors	λ	t-value	SE	δ	SMC
BU1	.700**	18.219	.038	.474	.508
BU2	.802**	20.657	.039	.358	.642
BU3	.922**	24.956	.037	.150	.850

$\chi^2 = 2.23$ $df = 1$ $p = .135$ $GFI = .997$ $AGFI = .984$ $RMSEA = .048$
 Construct Reliability: $\rho_c = .654$ Variance Extracted: $\rho_v = .607$ $SRMR = .016$



ภาพประกอบ 12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความเหน็ดเหนื่อยในงาน

จากตาราง 7 และภาพประกอบ 12 ผลการตรวจสอบคุณภาพของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ความเห็น้อยหน้าในงาน พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 2.23 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .135$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .997 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .984 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($>.90$) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .048 ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ .016 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($<.05$) เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .700–.922 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t > 2.580$) โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดได้แก่ ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (BU3) ($\lambda = .922$) มีความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความเห็น้อยหน้าในงาน (BURN) ร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (BU2) ($\lambda = .802$) มีค่าความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความเห็น้อยหน้าในงาน (BURN) เท่ากับร้อยละ 64.20 สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดมีค่าอยู่ระหว่าง .150–.474 โดยด้านที่มีค่าความแปรผันร่วมของตัวแปรสังเกตได้ต่ำสุดและความคลาดเคลื่อนสูงสุดได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (BU1) ($\lambda = .700$) มีค่าความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความเห็น้อยหน้าในงาน (ENGA) เท่ากับร้อยละ 50.80 โดยภาพรวมโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความเห็น้อยหน้าในงานมีความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (ρ_c) เท่ากับ .654 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (ρ_v) มีค่าเท่ากับ .607 จึงกล่าวได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความเห็น้อยหน้าในงานมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2.3 การตรวจสอบคุณภาพโมเดลการวัดการสนับสนุนทางสังคม

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาคุณภาพตัวแปรแฝงด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งมีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการสนับสนุนทางสังคมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน χ^2 , GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR และตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังตรวจสอบความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) ด้วยการพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของคุณค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายด้วยตัวแปรแฝง (Square Multiple Correlation: SMC) ความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่ามากกว่า .60 จากนั้นพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .50 (สุภมาส อังสุโชติ; สมถวิล

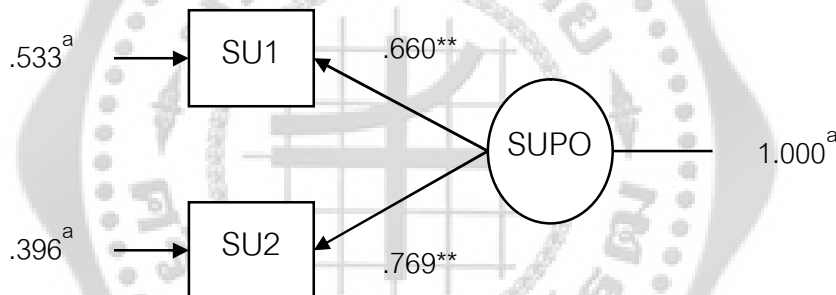
วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญญานุวัฒน์. 2552: 26) จึงจะถือว่าตัวแปรมีความเชื่อมั่นในการวัด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการสนับสนุนทางสังคม

Factors	λ	t-value	SE	δ	SMC
SU1	.660**	15.719	.042	.533	.450
SU2	.769**	19.770	.039	.396	.599

$\chi^2 = 2.27$ $df = 1$ $p = .132$ $GFI = 1.000$ $AGFI = .990$ $RMSEA = .049$

Construct Reliability: $\rho_c = .687$ Variance Extracted: $\rho_v = .525$ $SRMR = .024$



ภาพประกอบ 13 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการสนับสนุนทางสังคม

จากตาราง 8 และภาพประกอบ 13 ผลการตรวจสอบคุณภาพของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการสนับสนุนทางสังคม พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 2.27 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .132$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .990 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($>.90$) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .049 ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ .024 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($<.05$) เมื่อพิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .660-.769 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t > 1.960$) โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (SU2) ($\lambda = .769$) มีความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงการสนับสนุนทางสังคมร้อยละ 59.90 และด้านที่มีค่าความแปรผันร่วมของตัวแปร

สังเกตได้ต่ำสุดและความคลาดเคลื่อนสูงสุดได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา (SU1) ($\lambda = .660$) มีค่าความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงการสนับสนุนทางสังคมเท่ากับร้อยละ 45.00 สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดมีค่าอยู่ระหว่าง .396 – .533 โดยภาพรวมโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการสนับสนุนทางสังคมมีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (ρ_c) เท่ากับ .687 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (ρ_v) มีค่าเท่ากับ .525 จึงกล่าวได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการสนับสนุนทางสังคมมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2.4 การตรวจสอบคุณภาพโมเดลการวัดความต้องการขององค์กร

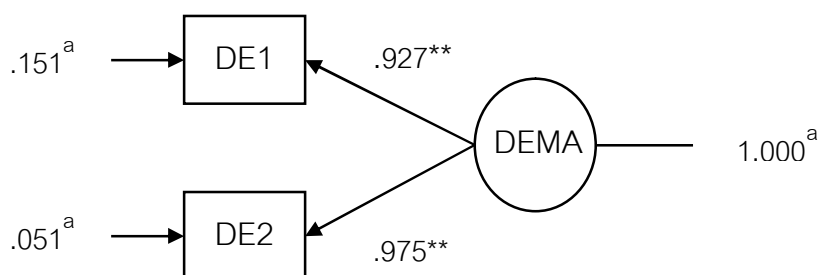
ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาคุณภาพตัวแปรแฝงด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งมีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความต้องการขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน χ^2 , GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR และตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังตรวจสอบความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) ด้วยการพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายด้วยตัวแปรแฝง (Square Multiple Correlation: SMC) ความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่ามากกว่า .60 จากนั้นพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .50 (สุภมาศ อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2552: 26) จึงจะถือว่าตัวแปรมีความเชื่อมั่นในการวัด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความต้องการขององค์กร

Factors	λ	t-value	SE	δ	SMC
DE1	.927**	27.981	.033	.151	.851
DE2	.975**	31.018	.031	.051	.949

$\chi^2 = 2.19$ $df = 1$ $p = .139$ $GFI = .996$ $AGFI = .987$ $RMSEA = .047$

Construct Reliability: $\rho_c = .947$ Variance Extracted: $\rho_v = .900$ $SRMR = .006$



ภาพประกอบ 14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความต้องการขององค์การ

จากตาราง 9 และภาพประกอบ 14 ผลการตรวจสอบคุณภาพของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความต้องการขององค์การ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 2.19 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .139$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .996 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .987 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($>.90$) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .047 ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ .006 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($<.05$) เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .927-.975 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t > 2.580$) โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดได้แก่ ภาระงาน (DE2) ($\lambda = .975$) มีความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความต้องการขององค์การ (DEMA) ร้อยละ 94.90 และด้านที่มีค่าความแปรผันร่วมของตัวแปรสังเกตได้ต่ำสุดและความคลาดเคลื่อนสูงสุดได้แก่ จำนวนเวรนอกเวลา (DE1) ($\lambda = .927$) มีค่าความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความต้องการขององค์การเท่ากับร้อยละ 85.10 สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดมีค่าอยู่ระหว่าง .051-.151 โดยภาพรวมโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความต้องการขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (ρ_c) เท่ากับ .947 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (ρ_v) มีค่าเท่ากับ .900 จึงกล่าวได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความต้องการขององค์การ มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2.5 การตรวจสอบคุณภาพโมเดลการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

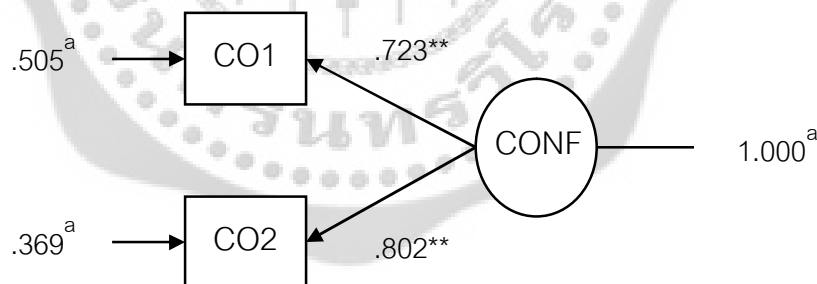
ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาคุณภาพตัวแปรแฝงด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งมีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน χ^2 , GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR และตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้

ยังตรวจสอบความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) ด้วยการพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของคุณค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายด้วยตัวแปรแฝง (Square Multiple Correlation: SMC) ความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่ามากกว่า .60 จากนั้นพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .50 (สุภมาศ อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. 2552: 26) จึงจะถือว่าตัวแปรมีความเชื่อมั่นในการวัด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Factors	λ	t-value	SE	δ	SMC
CO1	.723**	17.473	.041	.505	.509
CO2	.802**	20.959	.038	.369	.635

$\chi^2 = 2.04$ $df = 1$ $p = .153$ $GFI = .996$ $AGFI = .987$ $RMSEA = .044$
 Construct Reliability: $\rho_c = .727$ Variance Extracted: $\rho_v = .572$ $SRMR = .020$



ภาพประกอบ 15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากตาราง 10 และภาพประกอบ 15 ผลการตรวจสอบคุณภาพของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 2.04 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .153$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .996 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า

เท่ากับ .987 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($>.90$) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .044 ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ .020 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($<.05$) เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .723-.802 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t>2.58$) โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว(CO2) ($\lambda =.802$) มีความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) ร้อยละ 63.50 และด้านที่มีค่าความแปรผันร่วมของตัวแปรสังเกตได้ต่ำสุดและความคลาดเคลื่อนสูงสุดได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน (CO1) ($\lambda =.723$) มีค่าความแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) ร้อยละ 50.90 สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดมีค่าอยู่ระหว่าง .369-.505 โดยภาพรวมโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความต้องการขององค์การมีความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (ρ_e) เท่ากับ .723 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (ρ_v) มีค่าเท่ากับ .572 จึงกล่าวได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน

การวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการทดสอบรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกันหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2), ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์ต่อองศาอิสระ (χ^2/df), GFI, AGFI, RMR, SRMR, RMSEA, NFI, IFI, CFI, PGFI, PNFI และ CN โดยมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

3.1 การตรวจสอบความกลมกลืนของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน

3.1.1 การตรวจสอบความกลมกลืนของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับรูปแบบ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ก่อน-หลังการปรับโมเดล

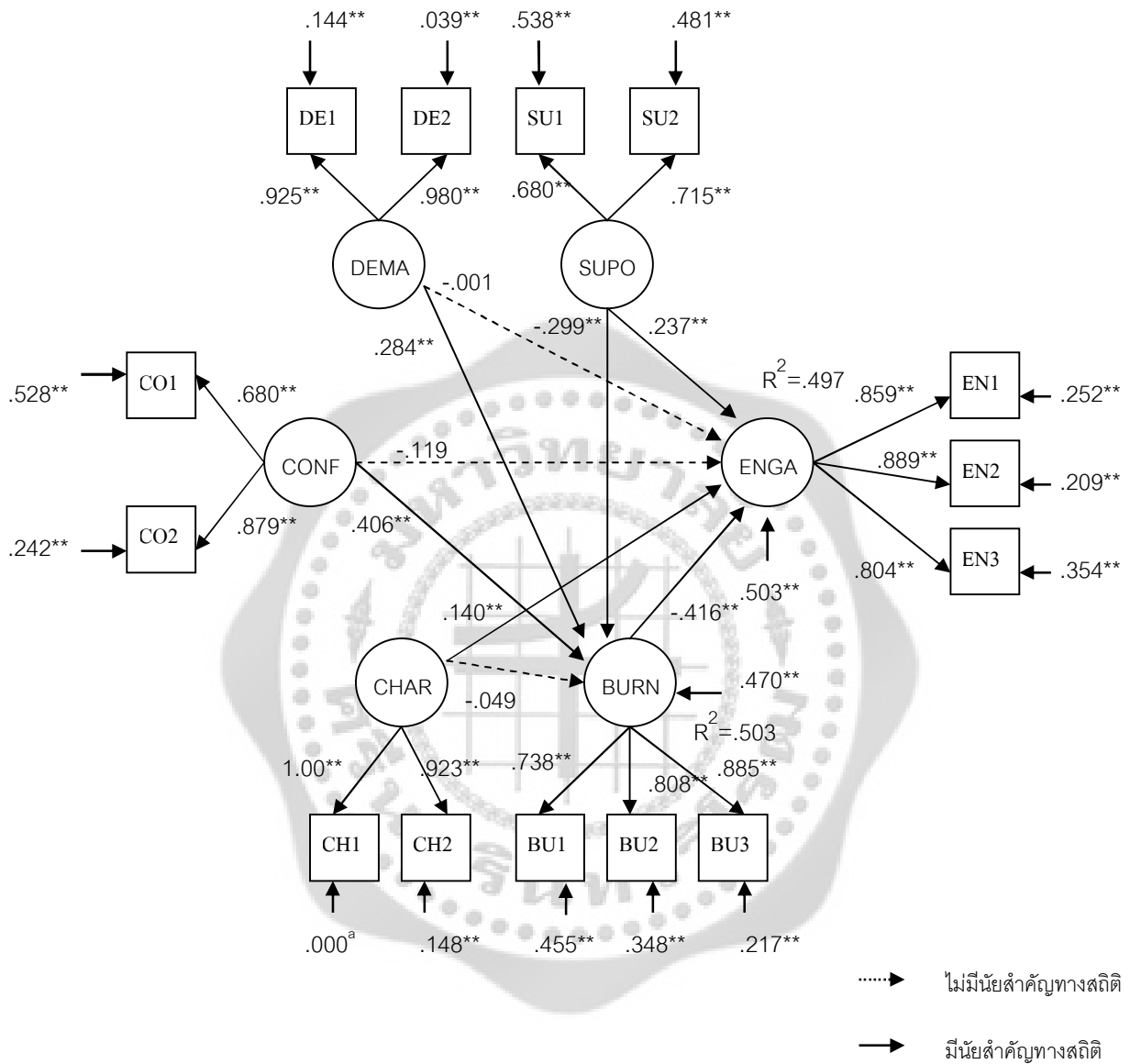
ประเภทดัชนี	ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	
			ก่อนการปรับ	หลังการปรับ
ดัชนีวัดความกลมกลืนสัมบูรณ์	χ^2/df	<2.00	160.13/63=2.542	74.847/57=1.313
	p value of χ^2	>.05	.000	.057
	GFI	>.90	.960	.980
	AGFI	>.90	.930	.964
	RMR	<.05	.035	.023
	SRMR	<.05	.035	.023
	RMSEA	<.05	.054	.024
ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ	NFI	$\geq .90$.980	.989
	IFI	$\geq .90$.990	.997
	CFI	$\geq .92$.990	.997
ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงประหยัด	PGFI	$\geq .90$.580	.532
	PNFI	$\geq .90$.680	.620
ดัชนีวัดความพอเพียงของกลุ่มตัวอย่าง	CN	≥ 200	306.44	585.532

จากตาราง 11 การทดสอบความกลมกลืนของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนการปรับโมเดล พบว่าค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 160.13 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p value of $\chi^2 = .00$) ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และอัตราส่วนไค-สแควร์ต่อองศาอิสระ (χ^2/df) เท่ากับ 2.542 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (<2.00) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืนพบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืนสัมบูรณ์ ได้แก่ GFI มีค่าเท่ากับ .960, AGFI มีค่าเท่ากับ .930 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\geq .90$) RMR (Root Mean Square Residual) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนส่วนที่เหลือ เท่ากับ .035, SRMR มีค่าเท่ากับ .035 แต่ RMSEA มีค่าเท่ากับ .054 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (<.05)

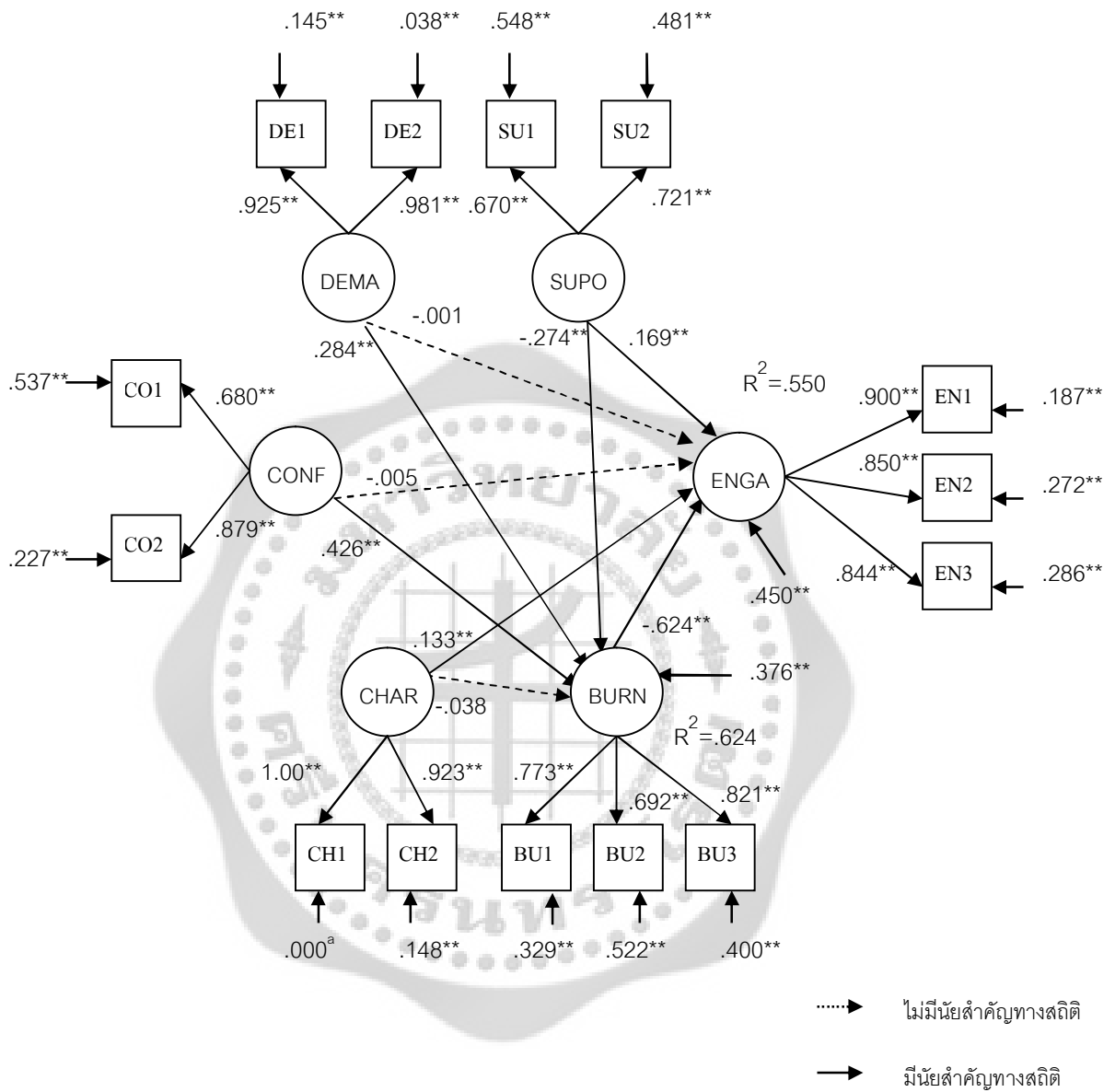
เมื่อพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบพบว่า NFI มีค่าเท่ากับ .980, IFI มีค่าเท่ากับ .990 และ CFI มีค่าเท่ากับ .990 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\geq .92$) ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงประหยัดพบว่า PGFI มีค่าเท่ากับ .580 และ PNFI มีค่าเท่ากับ .680 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\geq .90$) และเมื่อพิจารณาดัชนีวัดความพอเพียงของกลุ่มตัวอย่าง (CN) พบว่ามีค่าเท่ากับ 306.444 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (≥ 200) จากการพิจารณาโดยรวมพบว่า โมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับโมเดลให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกันมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเสนอแนะที่โปรแกรมแนะนำหรือดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ร่วมกับค่าการเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์ที่คาดหวังมาตรฐาน (Standardized Expected Parameter Change: SEPC) และความสมเหตุสมผลในเชิงทฤษฎีโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรสังเกตได้บางตัวมีความสัมพันธ์กันได้ จนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

หลังการปรับโมเดล พบว่าค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 74.847 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p value of $\chi^2 = .057$) ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และอัตราส่วนไค-สแควร์ต่อองศาอิสระ (χ^2/df) เท่ากับ 1.313 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (< 2.00) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืนพบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืนสัมบูรณ์ ได้แก่ GFI มีค่าเท่ากับ .980, AGFI มีค่าเท่ากับ .964 ซึ่งมีค่าสูงขึ้นกว่าเดิมและสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ($\geq .90$) RMR เท่ากับ .023, SRMR ลดลงจากเดิม มีค่าเท่ากับ .023 และ RMSEA ลดลงเหลืออยู่เท่ากับ .024 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($< .05$)

เมื่อพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบพบว่า NFI มีค่าเท่ากับ .989, IFI มีค่าเท่ากับ .997 และ CFI มีค่าเท่ากับ .997 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\geq .92$) ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงประหยัดพบว่า PGFI มีค่าเท่ากับ .532 และ PNFI มีค่าเท่ากับ .620 ซึ่งลดลงจากเดิมและไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\geq .90$) และเมื่อพิจารณาดัชนีวัดความพอเพียงของกลุ่มตัวอย่าง (CN) พบว่ามีค่าเท่ากับ 585.532 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (≥ 200) จากการพิจารณาโดยรวมพบว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุหลังการปรับโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพประกอบ 16 รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพก่อนการปรับ



ภาพประกอบ 17 รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพหลังการปรับ

3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

ในโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์นั้น ตัวแปรแฝงสามารถส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกัน เพื่อความชัดเจนในการสรุปอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผล ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลของอิทธิพลจากตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) พร้อมทั้งเสนอผลค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (Coefficient of determination: R^2) หลังการปรับโมเดล ดังตาราง 12

ตาราง 12 อิทธิพลทางตรง (Direct effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects: IE) และอิทธิพลรวม (Total effects: TE) และค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (Coefficient of determination: R^2) ของความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ หลังการปรับโมเดล

ตัวแปรผล	R^2	อิทธิพล	ตัวแปรเชิงสาเหตุ				
			BURN	SUPO	DEMA	CONF	CHAR
ENGA	.550	DE	-.624**	.169**	-.001	-.005	.133**
		IE	-	.171**	-.177**	-.266**	.024
		TE	-.624**	.340**	-.178**	-.271**	.157**
BURN	.624	DE	-	-.274**	.284**	.426**	-.038
		IE	-	-	-	-	-
		TE	-	-.274**	.284**	.426**	-.038

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า เมื่อพิจารณาความผูกพันในงาน (ENGA) เป็นตัวแปรตามในสมการโครงสร้างที่ 1 พบว่า ได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงความเหน็ดเหนื่อยในงาน (BURN) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม (SUPO) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) ความต้องการขององค์กร (DEMA) ปัจจัยส่วนบุคคล (CHAR) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.624, .340, -.271, -.178 และ .157 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรแฝงความเหน็ดเหนื่อยในงาน (BURN) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม (SUPO) และปัจจัยส่วนบุคคล (CHAR) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.624, .169 และ .133 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรแฝงความ

ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) ความต้องการขององค์กร (DEMA) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความผูกพันในงาน (ENGA) ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการขององค์กร (DEMA) การสนับสนุนทางสังคม (SUPO) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ $-.266$, $-.177$ และ $.171$ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ทุกค่า แต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรแฝงปัจจัยส่วนบุคคล (CHAR) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรสาเหตุสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรแฝงความผูกพันในงาน (ENGA) ได้ร้อยละ 55.00

เมื่อพิจารณาความเหน้อยหน่ายในงาน (BURN) เป็นตัวแปรตามในสมการโครงสร้างที่ 2 พบว่าได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงและจากตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการขององค์กร (DEMA) และการสนับสนุนทางสังคม (SUPO) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ $.426$, $.284$ และ $-.274$ ตามลำดับ โดยตัวแปรสาเหตุสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรแฝงความเหน้อยหน่ายในงาน (BURN) ได้ร้อยละ 62.40



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสาเหตุ ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์การ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเวรบาย-ดึก ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีจำนวน 535 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two – Stage Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานพยาบาล และจำนวนเวรนอกเวลา (OT) ในแต่ละเดือน สำหรับตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมีจำนวน 5 ฉบับ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยรายละเอียดของเครื่องมือมีคุณภาพดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดความผูกพันในงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ แบ่งเป็น ความกระปรี้กระเปร่าจำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .902 การอุทิศตัวจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911 ความใฝ่ใจจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .838 และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .949

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งเป็น ความอ่อนล้าทางอารมณ์จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .941 การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่นจำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .847 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .858 และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .943

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งเป็น การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .937 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940 และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .948

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามวัดความต้องการขององค์กรเกี่ยวกับด้านภาระงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .891

ฉบับที่ 5 แบบสอบถามวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ แบ่งเป็น ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานจำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .815 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .897 และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .886

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 5 ฉบับ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับพยาบาลวิชาชีพจำนวน 600 ฉบับ จากนั้นพิจารณาความสมบูรณ์และความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามแล้วคัดเลือกแบบสอบถามไว้จำนวน 535 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 89.17 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้ ความโด่ง และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพันในงาน การสนับสนุนทางสังคม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 99.71 และ 76.57 ซึ่งตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพที่พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 47.55 สำหรับความต้องการขององค์กร พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีจำนวนเวรนอกเวลามาก ค่าเฉลี่ย 10.29 เวน และรู้สึกที่ตนเองมีภาระงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.25 เช่นเดียวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 56.14 นอกจากนี้ยังพบว่า อายุเฉลี่ยของพยาบาลวิชาชีพคือ 30.16 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยของพยาบาลวิชาชีพคือ 7.88 ปี เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ ความโด่ง การกระจายของข้อมูลจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย หลังการปรับคะแนนเป็นคะแนนมาตรฐานแล้วพบว่า การแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ และตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังตรวจสอบความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) ด้วยการพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายด้วยตัวแปรแฝง (Square Multiple Correlation: SMC) และพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) ร่วมกับค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ซึ่งพบว่า

รูปแบบการวัดตัวแปรแฝงกับกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกัน โดยเมื่อพิจารณา รายตัวแปรแฝงพบว่า ทุกรูปแบบการวัดตัวแปรแฝงมีคุณภาพดังที่กล่าวมาแล้วผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุก รูปแบบ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง เชิงเส้น (Linear Structural Equation Modeling: SEM) โดยวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพล ทางอ้อม และอิทธิพลรวม เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ตามภาวะ สันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม LISREL โดยพิจารณาจากค่าสถิติและดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืน แบ่งเป็น ดัชนีวัดความกลมกลืนสัมบูรณ์ ได้แก่ χ^2 , ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์ต่อองศา อิสระ (χ^2/df), GFI, AGFI, SRMR, RMSEA, CN ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ NFI, IFI, CFI และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงประหัยต์ ได้แก่ PGFI, PNFI

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยมี ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของ พยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การ สันนิษฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิง สาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าจากการวิเคราะห์ครั้งแรกรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุตามภาวะ สันนิษฐานก่อนการดำเนินการปรับรูปแบบไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยภายหลัง ดำเนินการปรับรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนของการวัดตัวแปรสังเกต ได้บางตัวมีความสัมพันธ์กัน ประกอบกับการพิจารณาดัชนีการปรับโมเดลที่โปรแกรมแนะนำ ผลที่ได้ พบว่าโมเดลที่ได้ภายหลังการปรับรูปแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งค่าสถิติและค่า ดัชนีต่างๆ มีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ $\chi^2 = 74.847$, $df = 57$, p value of $\chi^2 = .057$, $\chi^2/df = 1.313$, $GFI = 0.980$, $AGFI = 0.964$, $RMSEA = 0.024$, $RMR = 0.023$, $SRMR = 0.023$, $CFI = 0.997$, $NFI = .989$, $IFI = .997$, $CN = 585.532$

3. ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานพบว่า รูปแบบ โครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ

ละ 55.00 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความต้องการขององค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.629, .339, -.274, -.176 และ .143 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.629 และ .133 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน โดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความต้องการขององค์กร การสนับสนุนทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.266, -.177 และ .171 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การอภิปรายผล ได้แยกส่วนพิจารณาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน การสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน โดยแยกอธิบายได้ดังนี้

1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน เนื่องจากงานพยาบาลมีลักษณะงานแบบเป็นกะ และจากการขาดแคลนกำลังพลทำให้พยาบาลต้องมีการทำงานล่วงเวลาเพิ่มขึ้น เวลาที่ให้กับครอบครัวจึงน้อยลง อีกทั้งเพื่อตอบสนองการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล ทำให้พยาบาลต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่จากเดิม มีบทบาทหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะที่ไม่ใช่งานการพยาบาลโดยตรง เช่น การเขียนรายงานเอกสารต่างๆ ดังที่ มาสลาซ (Maslach; et al. 2001: 406) ให้ความเห็นว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากงานและเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะงาน จากการต้องทำหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทำให้พยาบาลเกิดความขัดแย้งในบทบาท อึดอัด และเกิดความคับข้องใจกับภาระงานใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เกิดความอ่อนล้าและท้อแท้ในการปฏิบัติงานและไม่พึงพอใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ (2549: 93) ที่พบว่า ตัวแปรด้านความขัดแย้งในบทบาท และภาระงานที่รับผิดชอบส่งผลซึ่งกันและกันในทิศทางเดียวกันกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และลินซ์ (Lynch. 2007: 8) ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับสภาพงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเหนื่อยหน่ายในงานระดับสูงสัมพันธ์กับรูปแบบเวลาทำงานแบบเป็นกะ อีกทั้งพิมลพรรณ ทิพาคำ (2543: 61) ที่ศึกษาพบว่าปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุด และมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับฮาคาเน็น แบคเคอร์และเซาเฟอริ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) ที่พบว่า ความต้องการขององค์กรส่งผลไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงาน และพิมลพรรณ ทิพาคำ (2543: 61) ที่ศึกษาพบว่าปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ถ้าพยาบาลวิชาชีพมีเวรนอกเวลาและภาระงานมาก พยาบาลวิชาชีพจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานมากและมีความผูกพันในงานลดลง อีกทั้งสอาด วงศ์อนันท์นันทน์ (2538: 85) ที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

1.2 การสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน เนื่องจากการที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สร้างความเข้าใจที่ดีร่วมกัน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความเป็นมิตร ให้ความสำคัญ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม และมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ให้ความร่วมมือกันในการทำงาน จะช่วยให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุข สอดคล้องกับการศึกษาของปราโมทย์ บุญเลิศ (2545: 111) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และนับเป็นประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลานานและมีโอกาสในการเลื่อนขั้นดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีความผูกพันทางจิตกับองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของชิดหทัย ผลานันท์ (2541: 68) ที่พบว่าอายุ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้ในการอธิบายความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ร่วมกับแนวคิดของมาสลาชและโกลด์เบิร์ก (Maslash;& Goldberg) เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุ โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรตามแนวทฤษฎีเพื่อใช้อธิบายความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าโมเดลโครงสร้างก่อนการปรับโมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากดัชนีวัดความสอดคล้องบางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ ดังนั้นผู้วิจัยได้ผ่อนปรนข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ที่โปรแกรมยอมให้มีได้ โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรสังเกตได้บางตัวมีความสัมพันธ์กันได้ และปรับตามที่โปรแกรมแนะนำ ได้แก่

2.1 การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (BU2) กับความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (BU3) จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = .742$) ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าเป็นตัวแปรที่วัดสิ่งเดียวกัน คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN) ที่มาจากแนวคิดของมาสลาชและคนอื่นๆ (Maslash;& Goldberg. 1998: 65; citing Maslash. 1993; Maslash;& Jackson. 1981) ซึ่งแบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับ จากระดับที่ 1 เมื่อมีความรู้สึก

อ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากเกินไป จะเข้าสู่ระดับที่ 2 กลายเป็นความวิตกกังวล และต่อมาจะเริ่มรู้สึกว่าบุคคลอื่นมีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง และระดับที่ 3 เกิดความซึมเศร้าและไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ ปฏิเสธความสามารถของตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จ และรู้สึกว่ามีความสามารถไม่เพียงพอที่จะช่วยผู้ป่วย จนไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ดังนั้นตัวแปรทั้งสองดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้

2.2 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (BU1) กับการอุทิศตัว (EN2) จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = -.409$) เนื่องจากเมื่อพยาบาลรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ทั้งนี้อาจมาจากงานที่หนักจนเกินไป ทำให้หมดพลังกำลังที่จะทำงาน มักมาทำงานสายขาดงานบ่อย รู้สึกว่างานไม่มีความสำคัญ จึงไม่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของงาน สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ (2549: 91) ที่พบว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งการศึกษาของนิดา ผุ่ยเจริญ (2545: 73) และชนิษฐา ไตรยบัณฑิ ที่พบว่า การมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เต็มใจที่จะเสียสละและพยายามทำงานอย่างเต็มที่กำลังความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ ดังนั้นตัวแปรทั้งสองดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้

2.3 ความกระปรี้กระเปร่า (EN1) กับความใฝ่ใจ (EN3) จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=.669$) ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าเป็นตัวแปรที่วัดสิ่งเดียวกัน คือ ความผูกพันในงาน (ENGA) ที่มาจากแนวคิดของเขาเฟลิ และคณะ (Langelaan; et al. 2006: 522; citing Schaufeli; et al. 2002b) ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะประการที่ 1 คือ ความกระปรี้กระเปร่า (Vigor) มีพลังในการทำงานสูง เต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและมีความพยายามอย่างไม่ลดละแม้จะเป็นงานที่ยาก 2) มีการอุทิศตัว (Dedication) เต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตัวให้กับงาน 3) มีความใฝ่ใจ (Absorption) มีความสุขที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และได้จดจ่อกับงานรู้สึกว่าเหมือนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นตัวแปรทั้งสองดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้

2.4 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (BU3) กับความใฝ่ใจ (EN3) จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=-.417$) ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าพยาบาลรู้สึกว่าเขามีความสามารถไม่เพียงพอที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย จึงปฏิเสธความสามารถของตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จ เกิดความซึมเศร้าและไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ พยาบาลจึงไม่มีความสุขกับการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ (2549: 91) และเออร์เนสต์และลอรา (Ernest;& Laura. 2002: abstract) ที่พบว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้าน

ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จของตน มีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นตัวแปรทั้งสองดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้

2.5 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (BU1) กับความกระปรี้กระเปร่า (EN1) จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = -.480$) เนื่องจากเมื่อพยายามรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ทั้งนี้อาจมาจากงานที่หนักจนเกินไป ทำให้หมดพลังกำลังที่จะทำงาน ไม่อยากทุ่มเทให้กับงานสอดคล้องกับเซาเฟอลี ทาริสและวีเน็น (Schaufeli; Taris;& Rhenen. 2008: 189) พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความกระปรี้กระเปร่า อีกทั้งปีเวอร์และคลิบพาร์ด (Brewer;& Clippard. 2002: abstract) และเบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ (2549: 91) พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และผลสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ดังนั้นตัวแปรทั้งสองดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้

2.6 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา (SU1) กับความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (BU3) จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = -.321$) เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคม จะช่วยลดภาวะวิกฤติของชีวิต โดยจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติ ซึ่งความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อคนรู้สึกว่าไม่สามารถช่วยตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า (ตติยา เอมชัยบุตร. 2542: 23; อ้างอิงจาก Cohen;& Wills .1985) สอดคล้องกับการศึกษาของวูและคณะ (Wu; et al. 2007: abstract) พบว่าตัวพยากรณ์ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จที่ดีที่สุด คือ การสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้การปรับตัว เช่นเดียวกับดีเวอูและคณะ (Devereux; et al. 2008: 7) ที่พบว่า ความต้องการขององค์กรและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานร่วมกันทำนายความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จกล่าวคือเมื่อความต้องการขององค์กรต่ำ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูง จะมีระดับความรู้สึกประสบความสำเร็จของบุคคลสูงที่สุด และจากแนวความคิดของมาสลาชและคนอื่นๆ (Maslash;& Goldberg. 1998: 65; citing Maslash. 1993; Maslash;& Jackson. 1981) ที่ว่าความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ เป็นความรู้สึกปฏิเสธความสามารถของตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จ เกิดความซีบเซ้าและไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ ถ้าขาดการสนับสนุนทางสังคมและขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถจะทำให้ความรู้สึกนั้นรุนแรงขึ้น พยาบาลจะรู้สึกว่าเขามีความสามารถไม่เพียงพอที่จะช่วยผู้ป่วย ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ดังนั้นตัวแปรทั้งสองดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้

จากการผ่อนปรนข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ที่โปรแกรมยอมให้มีได้ โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนจากการวัดตัวแปรสังเกตได้บางตัวมีความสัมพันธ์กันได้ ส่งผลให้ข้อมูลสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการวัดค่าของตัวแปร และส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ภายหลังจากผู้วิจัยทำการปรับและตกแต่งโมเดลโดยได้พิจารณาค่าสถิติและค่าดัชนีต่างๆ พบว่ามีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ $\chi^2 = 74.847$, $df =$, p value of $\chi^2 = .057$, $\chi^2/df = 1.313$, $GFI = 0.980$, $AGFI = 0.964$, $RMSEA = 0.024$, $RMR = 0.023$, $SRMR = 0.023$, $CFI = 0.997$, $NFI = .989$, $IFI = .997$, $CN = 585.532$ แสดงให้เห็นว่าโมเดลท้ายสุดที่ผู้วิจัยทำการปรับมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าเส้นทางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 เส้น คือ ความต้องการขององค์กรกับความผูกพันในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความผูกพันในงาน และปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยทั้ง 5 ตัว คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความต้องการขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และปัจจัยส่วนบุคคลร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ 55.00 ส่วนที่เหลือเป็นอิทธิพลของตัวแปรที่ไม่ได้เลือกมาศึกษาอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน ($\beta = -.629$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในงานเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ระดับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพลดต่ำลง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3.1 เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากมีความเครียดในการทำงาน ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เกิดทัศนคติทางลบต่องาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานลดลงตามมา ทั้งนี้เนื่องจากเกิดจากการที่พยาบาลวิชาชีพไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม เช่น จากหัวหน้าหรือผู้ป่วย หรือจากเพื่อนร่วมงาน อาจต้องขึ้นเวรนอกเวลาจำนวนมากหรือรู้สึกว่ามีภาระงานมากเกินไป สอดคล้องกับการศึกษาของริชาร์ดเซน เบิร์คและมาร์ตินัสเซน (Richardson; Burke; & Martinussen. 2006: abstract) ที่พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน และความต้องการขององค์กร ปริมาณงานผลตอบแทนจากงานเป็นตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานที่สำคัญที่สุด ซึ่งส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีระดับความผูกพันในงานลดลงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ เสนาวรัตน์ (2549: 91) พบว่าความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับไกเธอร์และคณะ (Gaither; et al. 2008: 239) ศึกษาพบว่า ความตึงเครียดใน

งานมีผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของเฮคเกอร์ และฮาคาเน็น แบคเคอร์และชาเฟลิ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) ที่ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลไปยังความผูกพันในงาน และจากการศึกษาของแบคเคอร์ ดีเมอร์ราูทิจและเวอร์เบค (Bakker; Demerouti;& Verbeke. 2004: abstract) พบว่า ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไม่ผูกพันในงาน (Disengagement)

3.2 การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน ($\gamma=.170$) และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน โดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ($\gamma=.168$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3.2 แสดงว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพได้รับการสนับสนุนทางสังคมเพิ่มขึ้นทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานทำให้ความเครียดในการทำงานลดน้อยลง จึงมีความเหนื่อยหน่ายในงานลดลงตามมา และการสนับสนุนทางสังคมที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานช่วยลดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของซิดนีย์ ผลานันด์ (2541: 70) ที่พบว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของ ประทีปพร ขจรบุญ (2546:61) ที่พบว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ เช่นเดียวกับจากการศึกษาของวูและคณะ (Wu; et al. 2007: abstract) ที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้การปรับตัวเป็นตัวพยากรณ์ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จที่ดีที่สุด อีกทั้งซันดีนและคณะ (Sundin; et al. 2007: 765) ที่ศึกษากับพยาบาลวิชาชีพในประเทศสวีเดน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยลดระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้

3.3 ความต้องการขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน โดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ($\gamma= -.176$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3.3 แสดงว่าเมื่อความต้องการขององค์กรเพิ่มขึ้นจะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในงานเพิ่มขึ้นและส่งผลให้ความผูกพันในงานลดต่ำลง เนื่องจากงานพยาบาลมีลักษณะงานแบบเป็นกะ และต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลง ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของฮาคาเน็น แบคเคอร์และชาเฟลิ (Hakanen; Bakker;& Schaufeli. 2006: 505) ที่พบว่า ความต้องการขององค์กรส่งผลไปยังความผูกพันในงานโดยผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในงานและการศึกษาของดีเวอูและคณะ (Devereux; et al. 2008: 7) ที่พบว่าความต้องการขององค์กรและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานร่วมกันทำนายความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ส่วนพานาโก

พูลอ มอนโกเมอรีและปีนอส (Panagopoulou; Montgomery;& Benos. 2006: 195) พบว่าความต้องการขององค์กรสามารถทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) และจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์สามารถทำนายการไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (Depersonalization) เช่นเดียวกับ ลินช์ (Lynch. 2007: 8) ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับสภาพงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเหนื่อยหน่ายในงานระดับสูงสัมพันธ์กับรูปแบบเวลาทำงานแบบเป็นกะ อีกทั้งพิมลพรธทิพาคำ (2543: 61) ที่ศึกษาพบว่าปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความยืดหยุ่นต่อการจัดการ สอดคล้องกับการศึกษาของริชาร์ดเซน เบิร์คและมาร์ตินัสเซน (Richardson; Burke;& Martinussen. 2006: abstract) ที่พบว่าความต้องการขององค์กร ปริมาณงาน ผลตอบแทนจากงานเป็นตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานที่สำคัญที่สุด เช่นเดียวกับมาสลาช เซาเฟลิและไลเทอร์ (Maslach; Schaufeli; & Leiter. 2001: 407-408) พบว่า ความเครียดที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมีสาเหตุมาจากงาน เช่น ภาระงาน (Workload) ความกดดันด้านเวลา (Time pressure) หรือ ความขัดแย้งเกี่ยวกับกฎระเบียบ (Role conflict) มากกว่าความกดดันที่มาจากผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของวูและคณะ (Wu; et al. 2007: abstract) พบว่าตัวพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ดีที่สุดของพยาบาลคือ กฎระเบียบที่มากเกินไป และการศึกษาของบัญชา ศรีหนารถ (2540: 114) พบว่า การมีภาระงานที่มากเกินไป เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น

3.4 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในงาน โดยผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ($\gamma = -.274$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3.4 แสดงว่าเมื่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเพิ่มขึ้นจะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในเพิ่มขึ้น และส่งผลให้ความผูกพันในงานลดต่ำลง เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงต้องแสดงบทบาทในครอบครัว เช่น ดูแลบุคคลภายในครอบครัวหรือดูแลความเรียบร้อยภายในครอบครัว ควบคู่กับบทบาทพยาบาล การทุ่มเทให้กับอีกบทบาทหนึ่งมากเกินไป ทำให้เกิดความขัดแย้งเพราะไม่สามารถกระทำอีกบทบาทหนึ่งได้ สอดคล้องกับการศึกษาของจัตซ์และคณะ (สุพจน์ พันธุ์ณะ. 2542: 38 ; อ้างอิงจาก Judge et. al. 1994) ที่พบว่า ความขัดแย้งในงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน โดยผ่านทางความเครียดในงาน อีกทั้งเวลาในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากงานพยาบาลมีลักษณะงานแบบเป็นกะ และมีการทำงานล่วงเวลาเพื่อที่จะหารายได้เพิ่มเติมไปจุนเจือครอบครัวหรือเพื่อช่วยเหลือองค์กรเนื่องจากขาดแคลนกำลังคน ทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลง ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร นำไปสู่ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยนี้ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความต้องการขององค์การ ส่วนความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือความต้องการขององค์การและการสนับสนุนทางสังคม ดังนั้นในการลดความเหนื่อยหน่ายในงานและเพิ่มความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ควรอาศัยการดำเนินการร่วมกันทั้งหน่วยงานผู้บังคับบัญชาและสถาบันครอบครัว ดังนี้

1.1 องค์การต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในครอบครัวของพยาบาลวิชาชีพ โดยการหามาตรการป้องกันและลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ไม่ให้เวลาทำงานเข้าไปขัดขวางหรือก้าวล่วงเวลาที่ต้องทำกิจกรรมกับครอบครัว เช่น จัดให้พยาบาลวิชาชีพและครอบครัวมีกิจกรรมขององค์การร่วมกัน โดยการจัดอบรมสัมมนานอกสถานที่โดยที่สามารถนำสมาชิกครอบครัวไปด้วยได้ หรือในกรณีที่พยาบาลมีบุตร ต้องลาพักเพื่อส่งบุตรไปโรงเรียนหรือต้องดูแลเมื่อเจ็บป่วย คำนึงถึงการนัดประชุมต่างๆนอกเวลาทำงาน เพราะอาจจะทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องทุ่มเทเวลาให้กับกิจกรรมในการทำงานจนกระทบกระทั่งนอนเวลาที่ต้องอยู่กับครอบครัว เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.2 องค์การควรจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับงานและเพียงพอต่อสภาพงาน จำนวนเวรนอกเวลาไม่ควรมากเกินไป เมื่อพยาบาลเกิดความเครียดที่ต้องปฏิบัติเวรนอกเวลาที่มากเกินไปก็ควรจัดหากำลังพลทดแทน จัดตารางการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการหยุดพักผ่อนที่เพียงพอ อาจต้องยินยอมให้มีการโยกย้ายในงานที่มีสภาพเครียดมาก เพื่อไปปฏิบัติงานในแผนกที่เครียดน้อยกว่า อีกทั้งควรมีการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจน ลดการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานพยาบาลออกไป เพื่อช่วยลดความต้องการขององค์การ

1.3 ควรสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อเอื้ออำนวยในการทำงาน มีอุปกรณ์ใช้ที่พอเพียง สะดวกในการทำงาน จัดระบบในการทำงานให้มีรูปแบบและขั้นตอนในการดำเนินงานที่ดี มีสวัสดิการที่เหมาะสม มีความเป็นธรรมในการบริหารงาน ให้โอกาสแก่พยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาตนเองและ

เพิ่มพูนความรู้ มีความก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่หนัก พยาบาลจึงต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นรางวัลตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดและช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากตัวแปรภายในโมเดลที่คัดเลือกมาใช้เพื่อการวิจัยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 55.00 แสดงว่ายังคงมีความแปรปรวนที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรดังกล่าวเหลือประมาณร้อยละ 45.00 และโดยเหตุที่ความคลาดเคลื่อนหรือส่วนที่เหลือดังกล่าวจัดเป็นความแปรปรวนที่มีระบบซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรภายนอกกรอบแนวคิดที่นำมาศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรนำตัวแปรตัวแปรอื่นๆมาร่วมศึกษาด้วย เพื่อให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพได้สูงขึ้น ซึ่งจะเพิ่มองค์ความรู้ให้กว้างขวางและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น รายได้ ผลตอบแทน ทัศนคติ

ด้านองค์การ เช่น แหล่งสนับสนุนจากองค์การ (work resources) จำนวนภารกิจ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศในหน่วยงาน

ด้านครอบครัว เช่น ภาวะในครอบครัว การสนับสนุนจากครอบครัว



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤติกา วงศ์นคร. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล*
ประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี. ปริญญาโท กศ.ม.
 (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- กฤษดา แสงดี. (2551). *การศึกษาอุปทานกำลังคนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย*. สำนักการ
 พยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2554, จาก
<http://ihpptaigov.net/publication/attachresearch/145/chapter1.pdf>
- กองวิทยาการ กรมแพทย์ทหารบก. (2546). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายทหารใหม่เหล่าทหารแพทย์*.
เอกสารทางวิชาการ โรงเรียนเสนาณรงค์และกองวิทยาการ กรมแพทย์ทหารบก. กรุงเทพฯ.
 กรมแพทย์ทหารบก.
- กัลยา เพียรแก้ว. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามรับรู้ของพยาบาล*
วิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
 (การพยาบาลครอบครัว). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 22 มิ.ย.
 2551, จาก <http://thesis.stks.or.th>.
- กาญจนา ทรรพนันท์. (2547). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมพลังอำนาจในงานกับ*
ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มศรีนครินทร์.
 ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา พานิชมาท. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ การสนับสนุนทาง*
สังคม และลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการเสริมพลังอำนาจของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม.
 วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
 ถ่ายเอกสาร.
- เกศรา รักชาติ. (2550, 2 มีนาคม). *Employee Engagement* สายใยในองค์กร. สืบค้นเมื่อ
 28 กรกฎาคม 2551, จาก <http://www.bangkokbizweek.com>.
- ชนิษฐา ไตรยป์ภัง. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การมี*
ส่วนร่วมในงานของบุคลากร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล).
 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ชะธินยา หล้าสูงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- จเร นาคนู. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- จารุพร แสงเป่า. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- จารุวรรณ ประดา. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ความพร้อมขององค์การ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- จินตนา ศิริศักดิ์วุฒิก. (2549). *ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาโดยประยุกต์ทฤษฎีการปรับตัวของรอยในมารดาวัยรุ่น วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.*
- จิรประภา อัครบวร. (2549, พ.ค. – มิ.ย.). *บทสัมภาษณ์พิเศษ เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้างความผูกพันในองค์กร. วารสารข้าราชการ. 51 (3): 1 -8*
- จิรุตม์ ศิริรัตนบัลล์ และคณะ. (2543). *เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: บริษัท ดีไซร์ จำกัด.*
- จूरีย์ อุสาหะ. (2541). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล สังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2551, จาก <http://thesis.stks.or.th>*
- จัตราศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2543). *โมเดล LISREL เพื่อการวิจัย. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*

- ชิดหทัย วัฒนันท์. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา* สังกัด กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา สุวรรณประทีป. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ไทยเนรมิตกิจอินเตอร์ โพรเกรสซีฟ จำกัด.
- เชลลิสรา ศิริมหันต์. (2551). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2554, จากฐานข้อมูลปรินญาณินพนธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดลีน ปิ่นน้อย. (2546, ธันวาคม). *การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์*. *วารสารชมรมพยาบาลออร์โธปิดิกส์แห่งประเทศไทย*. 8(2): 70-74.
- ตติยา เอมชัยบุตร. (2542). *ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทพประสิทธิ์ อุตตะโมก. (2549, กรกฎาคม – สิงหาคม). *การบริหารกำลังคนในองค์กรยุคใหม่*. *วารสารข้าราชการ*. 51 (4) : 41.
- ธีรพงษ์ อุดมเวช; และคณะ. (2550, มกราคม - เมษายน). *การบริหารอัตรากำลัง ภายใต้ความขาดแคลนพยาบาลของโรงพยาบาลปากช่องนานาจังหวัดนครราชสีมา*. *ขอนแก่นเวชสาร*. 31(1) : 51-58. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.kkh.go.th/kkhjournal/150/51-58.pdf>
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นริศว์ ปรารมย์. (2539). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับลักษณะการปัญหาของนักเรียนวัยรุ่น ในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- นาฏยา อ่วมฝั่ง. (2544). *ปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์การของบุคลากร*
 พยาบาลในงานการพยาบาลอายุรกรรม โรงพยาบาลประชานุเคราะห์. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
 (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิภาพร ไชชนพงศ์. (2547). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำ และการบริหารงานที่ส่งผล*
ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลประจำการ กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาล
ราชบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นียดา ผุยเจริญ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ*
กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- นิยม สีสวรรณ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และ*
พฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าผู้ป่วย กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล).
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ สุขฤกษ์. (2543). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในงานของครูศิลปศึกษา สังกัด*
สำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนรัญชลา สมบุญธโรนศิริ. (2550). *ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์และ*
ความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานสายการผลิตในโรงงานผลิตรถยนต์ของญี่ปุ่น.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บัญญัติ ศรีนารถ. (2540). *ความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครู*
ช่างอุตสาหกรรม สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม.
(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2547). *การวัดประเมินการเรียนรู้ (การวัดประเมินแนวใหม่).* กรุงเทพฯ :
 ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- บุญธิดา เทือกสุบรรณ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล).
 เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2551,
 จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญลือ วงษ์ท้าว. (2551). *ขับเคลื่อนไปด้วยพลังใจที่ยิ่งใหญ่ ในองค์กรแห่งความมีชีวิตรื่นเริง ใน HA Forum Guidebook พลุกชีวิตรื่นเริงในองค์กร*. หน้า 176-178. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- เบญจมาภรณ์ นวลิมปี่. (2546). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจมาภรณ์ เสนารัตน์. (2549). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ประทีน หงษ์แก้ว. (2544). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประพิณพร ขจรบุญ. (2546). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราโมทย์ บุญเลิศ. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุดโรจน์. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- ปทุมมา สมนานตระกูล. (2549). *การแสดงให้เห็นถึงความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานสำหรับครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- เปรมฤดี ปองมงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในวิชาชีพ การมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พยาบาลขาดแคลน ปัญหาที่แก้ไขได้. (2551, ตุลาคม). *ไทยเนอรัลสซิ่งไทม์*. 1(2) :7-9.
- พัชรินทร์ รอดพันธ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิณทิพย์ สีน้อย. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลพรรณ ทิพาคำ. (2543). *ความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2554, จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิรุณ รัตนวณิช. (2545). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ: บริษัทมายด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณฑล เจริญสุข. (2544). *บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- มัทนา อินทสุमित. (2548). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการวิจัย มข. ฉบับบัณฑิตศึกษา. 5(ฉบับพิเศษ): 194–204.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สารนิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลและองค์การ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2551, จาก <http://library1.nida.ac.th/termpaper5/hrd/2550/19317.pdf>
- รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. (2542). การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุจี อุดศิลป์ศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลดาวลัย ราชธนบริบาล. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ละออ อริยกุลนิมิต. (2546). การวิเคราะห์ตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์. (2541). อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุม พฤติกรรมการจัดการปัญหา การสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย มีชาติ. (2549). การบริหารองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดดา.

- วิมลวรรณ ศิริวงศ์. (2548). การสนับสนุนทางสังคมและการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ : กรณีศึกษาโรงพยาบาล เมืองฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษปริญญา ธร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.gspa-buu.net/DigitalLibrary/data>
- วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. ปริญญาโท ธร.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศศิพันธ์ หล้านามวงศ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศขององค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภวรรณ หล้ามาสุข. (2550). การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ พื้นที่การศึกษา 1. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สนทยา เรือนปัญญา. (2548). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ธร.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สันติชัย อินทรอ่อน. (2550, มกราคม-เมษายน). ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement). วารสารทรัพยากรมนุษย์. 3(1). 3-13.
- สำราญ บุญรักษา. (2539). ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต. ปริญญา พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สิระยา สัมมาวาจ. (2532). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
ถ่ายเอกสาร.
- สุจิน กระจ่างศรี. (2551). Staff Engagement.. ใน *HA Forum Guidebook ปลูกชีวิตให้องค์กร*.
หน้า 112. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
- สุชาดา หลวงศักดิ์. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
การคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตจังหวัด
ราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุธิดา เรืองเพ็ง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
กับความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม*.
วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- สุนีย์ เวชพรหมณ์. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการ
ศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนีย์รัตน์ บุญศิลป์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พลังวิชาชีพ ความเชื่อในอำนาจ
แห่งตน กับความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
(การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุพจน์ พันธุ์นิยะ. (2542). *อิทธิพลของความขัดแย้งในงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตของ
ครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัตรา จันทรลีลา. (2545). *ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขต
นครบาล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการ
การวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพฯ:
มิสชั่น มีเดียจำกัด.

- สุมาลี มีสกุล. (2552). *การพัฒนาความเที่ยงตรงของโมเดลความแปลกแยกในวัฒนธรรมการบริโภคของนักเรียนอายุ 13-18 ปี จังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2554, จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุริย์พร กุมภาคม. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนครินทร์ราชธานี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549, พ.ศ. – มิ.ย.). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ. *วารสารข้าราชการ*. 51 (3): 9 -11
- สุวัฒน์ ธนกรนุวัฒน์. (2551). Staff Engagement. ใน *HA Forum Guidebook ปฏิบัติชีวิตให้องค์กร*. หน้า 114. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
- เสาวลักษณ์ พิพัฒนาเวชกิจ. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมของครอบครัวและการดูแลตนเองของผู้ป่วยจิตเวช*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หัตยา มัทยาท. (2541). *ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรรรรณ อยู่คง. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือแกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ จิรวัดน์กุล. (2552). *สถิติทางวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์ จำกัด.
- อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2551, จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อุษนันท์ อินทมาศน์. (2546). การปฏิบัติบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Avery, Derek R; Mckay, Patrick F;& Wilson, David C. (2007). Engaging the aging workforce: The relationship between perceived age similarity, satisfaction with coworkers, and employee engagement. *Journal of Applied Psychology*. 92: 1542-1556.
- Bakker, Arnold B; Demerouti ,Evangelia;& Verbeke, Willem. (2004, April). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com/journal/108069315/abstract>.
- Brake, Hans Te; et al. (2007). Professional burnout and work engagement among dentists. *European Journal of Oral Sciences*. 115(3): 180-185. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com/journal/118505353/abstract>
- Brewer, Ernest W;& Clippard, Laura Faye. (2002, May). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*. 13(2): 169-186. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com/journal/93521519/abstract>.
- Choi, Jaepil;& Chen, Chao C. (2006). Gender Differences in Perceived Work Demands, Family Demands, and Life Stress among Married Chinese Employees *Management and Organization Review*. 2(2): 209–229. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Dixon, Marlene A;& Bruening, Jennifer E. (2006). Retaining Quality Workers: A Case Study of Work-Family Conflict. *Sport Management Review*. (9): 79 -103. Retrieved August 2, 2008, form <http://www.sciencedirect.com>.
- Devereux, Jason M; et al. (2008). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities*. Retrieved August 2, 2008, form <http://www.sciencedirect.com>.
- Duxbury, Linda E;& Higgins, Christopher A. (1991,February). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*. 75(1): 60-74.

- Fourie, Lukas; Rothmann, Sebastiaan;& Vijver, Fons J. R. van de. (2008). A model of work wellness for non – professional counselors in South Africa. *Stress and Health*. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com>
- Frone, Michael R; et al. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Conflict.. *Journal of Applied Psychology*. 77(1): 65-78.
- Gaither, Caroline A; et al. (2008). A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 4: 231–243. Retrieved August 2, 2008, form <http://www.sciencedirect.com>.
- Gorter, Ronald C; et al. (2008). Positive engagement and job resources in dental practice. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*. 36: 47-54. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Hakanen, Jari J; Bakker, Arnold B;& Schaufeli, Wilmar B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*. 43: 495–513. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Hansen, Niklas; Sverke, Magnus;& Naswall, Katharina. (2008). Predicting nurse burnout from demands and resources in three acute care hospitals under different forms of ownership: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 1-12. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Karatepe, Osman M;& Uludag, Orhan. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *Hospitality Management*. 26: 645–665. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Kelloway, E. Kevin;& and Barling, Julian. (1990). Item Content Versus Item Wording: Disentangling Role Conflict and Role Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*. 75(6): 738-742. Retrieved November 2, 2008, form <http://web.business.queensu.ca>
- Kim, Hyun Jeong; Shin Kang Hyun;& Swanger, Nancy. (2008). Burnout and engagement : A operative analysis using the Big Five personality dimensions. *International journal of Hospital Management*. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.

- Langelaan, Saar; et al. (2006). Burnout and work engagement: Do individual difference make a difference?. *Personality and Individual Differences*. 40: 521-532.
- Lee, How;& Cummings, Greta G. (2008, July). Examining relationships between director leadership practices and manager work life and burnout.. *Journal of Leadership Studies*. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com>
- Lewig, Kerry A; et al. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands–Resources model. *Journal of Vocational Behavior*. 71 : 429–445.
- Lynch, Jessica. (2007, March) .Burnout and engagement in probationary police officers: A scoping paper. *Australasian Centre for Policing Research*. Retrieved September 3, 2008, form http://www.acpr.gov.au/pdf/ACPR_S1.pdf
- Maslach, Christina;& Goldberg, Julie. (1998). Prevention of burnout : New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*. 7: 63-74.
- Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B;& Leiter, Michael P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. (52): 397-421.
- Macry, William H;& Schneider, Benjamin. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*. 1: 3-30. Retrieved July 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Montgomery, Anthony J; Panagopolou, Efharis;& Benos, Alexis. (2006, August). Work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors. *Stress and the Health*. 22(3): 203-212. Retrieved August 2, 2008, form <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Newman, Daniel A;& Harrison, David A. (2008). *Been There, Bottled That: Are State and Behavioral Work Engagement New and Useful Construct “Wines”?*. *Industrial and Organizational Psychology*. 1 : 31–35. Retrieved August 2, 2008, Form <http://www3.interscience.wiley.com>
- Panagopoulou, Efharis; Montgomery, Anthony;& Benos, Alexis. (2006). Burnout in internal medicine physicians: Differences between residents and specialists. *European Journal of Internal Medicine*. 17 : 195 – 200.
- Potter, Beverly A. (1987). *Preventing Job burnout*. America: The United States of America.

- Prosser, David; et al. (1997). Perceived sources of work stress and satisfaction among hospital and community mental health staff, and their relation to mental health, burnout and job satisfaction. *Journal of Psychosomatic Research*. 43(1): 51-59.
- Rantanen, Johanna; et al. (2008). Work-family conflict and psychological well-being: Stability and cross-lagged relations within one-and six-year follow-ups. *Journal of Vocational Behavior*. 73: 37-51.
- Richardsen, Astrid M; Burke, Ronald J;& Martinussen, Monica. (2006). Work and Health Outcomes Among Police Officers: The Mediating Role of Police Cynicism and Engagement. *International Journal of Stress Management* . 13(4): 555-574. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Saijo, Yasuaki; Ueno, Takeji;& Hashimoto, Yoshihiro. (2008). Twenty-four-hour shift work, depressive symptoms, and job dissatisfaction among Japanese firefighters. *American Journal of Industrial Medicine*. 51(5) : 380-391. Retrieved September 6, 2008, from <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Schaufeli ,Wilmar B; et al. (2002). The measurement of engagement and burnout : A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. 3: 71-92. Retrieved September 28, 2008, from <http://www.fss.uu.nl/sop/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli ,Wilmar B;& Bakker, Arnold B. (2004, March). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25(3): 293-3115. Retrieved September 3, 2008, from <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Schaufeli, Wilmar B; Taris, Toon W; & Rhenen, Willem Van. (2008). Work alcoholism, Burnout and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being. *Applied Psychology*. 57(2): 173–203. Retrieved December 23, 2008, from <http://scholarsportal.info/cgi-bin/sciserv.pl?collection>.
- Spence Laschinger, Heather K; Wong, Carol A;& Greco, Paula . (2006, October/December). The Impact of Staff Nurse Empowerment on Person – Job Fit and Work Engagement/Burnout. *Nursing Administration Quarterly*. 30(4): 358 – 367.

- Sundin, Lisa.; et al. (2007). The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden : A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 44: 758-769. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Verhaeghe, Rik; et al. (2008). Recurrent changes in the work environment, job resources and distress among nurses: A comparative cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45: 382–392. Retrieved September 3, 2008, From <http://www.sciencedirect.com>.
- Walters, Vivienne; et al. (1996). Paid work, unpaid work in the home and social support : A study of the health of male and female nurse. *Soc. Sci. Med.* 43(11): 1627-1636. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Wu, Saying; et al. (2007). Relationship between burnout and occupational stress among nurses in china. *Journal of Advanced Nursing*. 59(3): 233-239. Retrieved September 3, 2008, from <http://www3.interscience.wiley.com>.
- Yildirim, Dilek ;& Aycan, Zeynep. (2008). Nurse's work demands and work–family conflict: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45: 1366–1378. Retrieved September 3, 2008, from <http://www.sciencedirect.com>



ภาคผนวก



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. อ. ดร.ละเอียด รัชเฝ้า
ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ร.ศ. ดร.จิรประภา อัครบวร
คณบดีคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. อ. ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. พ.ต.หญิงอัจฉรา สุขมาก
หัวหน้าหอผู้ป่วย มวก 4
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
5. พ.ต.หญิง ดร.วรรณรัตน์ ศรีกนก
อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก





ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 13 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความผูกพันในงาน (ENGA)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	IOC	ผลการพิจารณา
ความกระปรี้กระเปร่า (EN1)	1	1	คัดเลือกไว้
	2	1	คัดเลือกไว้
	3	0.8	คัดเลือกไว้
	4	1	คัดเลือกไว้
	5	1	คัดเลือกไว้
	6	1	คัดเลือกไว้
	7	0.8	คัดเลือกไว้
	8	1	คัดเลือกไว้
	9	0.6	คัดเลือกไว้
การอุทิศตัว (EN2)	10	1	คัดเลือกไว้
	11	0.8	คัดเลือกไว้
	12	1	คัดเลือกไว้
	13	0.6	คัดเลือกไว้
	14	1	คัดเลือกไว้
	15	1	คัดเลือกไว้
	16	1	คัดเลือกไว้
	17	1	คัดเลือกไว้
	18	1	คัดเลือกไว้
ความใส่ใจ (EN3)	19	0.6	คัดเลือกไว้
	20	1	คัดเลือกไว้
	21	1	คัดเลือกไว้
	22	0.6	คัดเลือกไว้
	23	0.6	คัดเลือกไว้
	24	0.6	คัดเลือกไว้
	25	1	คัดเลือกไว้
	26	0.8	คัดเลือกไว้

ตาราง 14 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	IOC	ผลการพิจารณา
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (BU1)	1	0.8	คัดเลือกไว้
	2	1	คัดเลือกไว้
	3	1	คัดเลือกไว้
	4	0.8	คัดเลือกไว้
	5	1	คัดเลือกไว้
	6	0.8	คัดเลือกไว้
	7	1	คัดเลือกไว้
	8	1	คัดเลือกไว้
การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (BU2)	9	1	คัดเลือกไว้
	10	1	คัดเลือกไว้
	11	0.6	คัดเลือกไว้
	12	0.8	คัดเลือกไว้
	13	0.8	คัดเลือกไว้
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (BU3)	14	0.8	คัดเลือกไว้
	15	0.8	คัดเลือกไว้
	16	1	คัดเลือกไว้
	17	0.6	คัดเลือกไว้
	18	0.6	คัดเลือกไว้
	19	0.4	ตัดทิ้ง
	20	0.4	ตัดทิ้ง
	21	1	คัดเลือกไว้
	22	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 15 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม (SUPO)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	IOC	ผลการพิจารณา
การสนับสนุนทางสังคมจาก ผู้บังคับบัญชา (SU1)	1	0.6	คัดเลือกไว้
	2	1	คัดเลือกไว้
	3	1	คัดเลือกไว้
	4	1	คัดเลือกไว้
	5	1	คัดเลือกไว้
	6	0.8	คัดเลือกไว้
	7	1	คัดเลือกไว้
	8	1	คัดเลือกไว้
	9	1	คัดเลือกไว้
	10	1	คัดเลือกไว้
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน ร่วมงาน (SU2)	11	0.6	คัดเลือกไว้
	12	1	คัดเลือกไว้
	13	1	คัดเลือกไว้
	14	1	คัดเลือกไว้
	15	1	คัดเลือกไว้
	16	1	คัดเลือกไว้
	17	0.8	คัดเลือกไว้
	18	1	คัดเลือกไว้
	19	1	คัดเลือกไว้
	20	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 16 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความต้องการขององค์กร (CHAR)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	IOC	ผลการพิจารณา
ภาระงาน (CH2)	1	0.6	คัดเลือกไว้
	2	0.6	คัดเลือกไว้
	3	0.6	คัดเลือกไว้
	4	0.8	คัดเลือกไว้
	5	1	คัดเลือกไว้
	6	0.6	คัดเลือกไว้
	7	0.8	คัดเลือกไว้
	8	0.8	คัดเลือกไว้
	9	1	คัดเลือกไว้
	10	0.8	คัดเลือกไว้
	11	0.8	คัดเลือกไว้

ตาราง 17 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	IOC	ผลการพิจารณา
ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัว เข้าไปขัดขวางงาน (CO1)	1	0.6	คัดเลือกไว้
	2	1	คัดเลือกไว้
	3	0.8	คัดเลือกไว้
	4	1	คัดเลือกไว้
	5	1	คัดเลือกไว้
	6	1	คัดเลือกไว้
	7	1	คัดเลือกไว้
	8	1	คัดเลือกไว้
	9	0.6	คัดเลือกไว้
	10	1	คัดเลือกไว้
ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไป ขัดขวางครอบครัว (CO2)	11	0.8	คัดเลือกไว้
	12	1	คัดเลือกไว้
	13	1	คัดเลือกไว้
	14	1	คัดเลือกไว้
	15	1	คัดเลือกไว้
	16	0.6	คัดเลือกไว้
	17	1	คัดเลือกไว้
	18	1	คัดเลือกไว้
	19	0.8	คัดเลือกไว้
	20	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันในงาน (ENGA)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	อำนาจจำแนก (r)	ความเชื่อมั่น (α)
ความกระปรี้กระเปร่า (EN1)	1	.739	.902
	2	.801	
	3	.700	
	4	.464	
	5	.751	
	6	.618	
	7	.528	
	8	.514	
	9	.524	
การอุทิศตัว (EN2)	10	.704	.911
	11	.714	
	12	.583	
	13	.504	
	14	.486	
	15	.430	
	16	.568	
	17	.445	
	18	.570	
	19	.669	
ความใส่ใจ (EN3)	20	.416	.838
	21	.321	
	22	.244	
	23	.726	
	24	.494	
	25	.431	
	26	.321	
ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ			.949

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน (BURN)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	อำนาจจำแนก (r)	ความเชื่อมั่น (α)
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (BU1)	1	.599	.941
	2	.678	
	3	.475	
	4	.601	
	5	.719	
	6	.568	
	7	.224	
	8	.501	
การไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น (BU2)	9	.608	.847
	10	.596	
	11	.771	
	12	.645	
	13	.536	
ความรู้สึกไม่ประทับใจ ความสำเร็จ (BU3)	14	.547	.858
	15	.636	
	16	.539	
	17	.550	
	18	.449	
	19	.640	
	20	.641	
ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ			.943

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม (SUPO)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	อำนาจจำแนก (r)	ความเชื่อมั่น (α)
การสนับสนุนทางสังคมจาก ผู้บังคับบัญชา (SU1)	1	.528	.937
	2	.776	
	3	.328	
	4	.595	
	5	.516	
	6	.553	
	7	.590	
	8	.690	
	9	.698	
	10	.688	
การสนับสนุนทางสังคมจาก เพื่อนร่วมงาน (SU2)	11	.639	.940
	12	.616	
	13	.656	
	14	.479	
	15	.609	
	16	.693	
	17	.562	
	18	.662	
	19	.637	
	20	.582	
ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ			.948

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการขององค์กร (CHAR)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	อำนาจจำแนก (r)	ความเชื่อมั่น (α)
ภาระงาน (CH2)	1	.573	.891
	2	.599	
	3	.399	
	4	.524	
	5	.530	
	6	.682	
	7	.602	
	8	.623	
	9	.484	
	10	.533	
	11	.626	

ตาราง 22 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (CONF)

ตัวแปรสังเกตได้	ข้อคำถามที่	อำนาจจำแนก (r)	ความเชื่อมั่น (α)
ความขัดแย้งที่เกิดจาก ครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน (CO1)	1	.523	.815
	2	.392	
	3	.360	
	4	.589	
	5	.676	
	6	.682	
	7	.702	
	8	.339	
	9	.509	
ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไป ขัดขวางครอบครัว (CO2)	10	.595	.897
	11	.644	
	12	.672	
	13	.767	
	14	.522	
	15	.837	
	16	.413	
	17	.422	
	18	.670	
	19	.835	
ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ			.886



ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความผูกพันในงาน

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของปฏิญญานิพนธ์มหาดินคดี เรื่อง “รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร” ของนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้ไม่มีผลกระทบต่อท่าน เนื่องจากเป็นการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมทั้งหมด และผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ร้อยเอกหญิงชนิษฐา ลีอนาม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือกรอกข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

1. สถานที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
 โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
2. แผนกที่ปฏิบัติงาน อายุรกรรม ศัลยกรรม สูตินรีเวชกรรม
 กุมารเวชกรรม ออร์โธปิดิกส์ จักษุกรรม
 หูคอจมูก อื่นๆ คือ
3. อายุ ปี
4. สถานะ โสด แต่งงาน
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานพยาบาล ปี
6. จำนวนเวรนอกเวลา (OT) ในแต่ละเดือน เวร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 5 ฉบับคือ

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| 1) ความผูกพันในงาน | จำนวน 26 ข้อ |
| 2) ความเหนื่อยหน่ายในงาน | จำนวน 20 ข้อ |
| 3) การสนับสนุนทางสังคม | จำนวน 20 ข้อ |
| 4) ความต้องการขององค์กร | จำนวน 11 ข้อ |
| 5) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว | จำนวน 19 ข้อ |

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงหรือสอดคล้องกับระดับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านน้อยที่สุด
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านน้อย
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านปานกลาง
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมาก
มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมากที่สุด

ฉบับที่ 1 ความผูกพันในงาน

ข้อความ	ระดับความรู้สึก / การปฏิบัติ				
	จริง	ค่อนข้างจริง	จริงเป็นบางครั้ง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ในที่ทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกมีพลังเต็มที่ที่จะทำงาน					
2. ข้าพเจ้ารู้สึกมีชีวิตชีวาขณะทำงาน					
3. ข้าพเจ้ามีความสุขและสนุกสนานกับงานที่ทำอยู่					
4. ข้าพเจ้าอยากจะทำให้ถึงเวลาเริ่มงานเร็วๆ					
5. ถึงแม้จะเป็นงานที่ต้องใช้เวลานาน ข้าพเจ้าก็สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง					
6. การได้เห็นผู้ป่วยมีความสุข ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสดชื่นและมีกำลังในการทำงาน					
7. ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
8. ถึงแม้จะเป็นงานที่ยาก ข้าพเจ้าก็จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จ					
9. ข้าพเจ้าจะรู้สึกอยากที่จะทำงานจนกว่างานจะเสร็จ					
10. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานพยาบาลเป็นงานที่เสียสละและมีคุณค่าต่อผู้อื่น ข้าพเจ้าจึงตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความยินดี					
11. ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นที่ได้มีส่วนร่วมช่วยในงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้					
12. การได้ช่วยให้ผู้ป่วยมีความสุขช่วยสร้างแรงบันดาลใจแก่ข้าพเจ้าให้ต้องการปฏิบัติงานพยาบาลต่อไป.....					
13. ข้าพเจ้าภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่า ข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร.....					
14. การได้ช่วยชีวิตผู้ป่วย เป็นงานที่ทำหายสำหรับข้าพเจ้า.....					
15. ข้าพเจ้าอาสาทำงานให้กับหน่วยงานโดยไม่ต้องมีใครขอร้อง.....					
16. ข้าพเจ้าอาสาทำงานส่วนรวมเกินเวลาบ้าง เพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด.....					

ข้อความ	ระดับความรู้สึก / การปฏิบัติ				
	จริง	ค่อนข้างจริง	จริงเป็นบางครั้ง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
17. หากทางหน่วยงานร้องขอ ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะมาทำงานในวันหยุดพักของข้าพเจ้า.....					
18. เวลาที่ผู้ป่วยและญาติขอความช่วยเหลือ ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มใจที่จะทำ..					
19. ความภาคภูมิใจของข้าพเจ้าคือการมีส่วนช่วยดูแลรักษาผู้ป่วย.....					
20. ขณะกำลังทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					
21. ขณะที่กำลังทำงาน ข้าพเจ้าแทบจะไม่ได้คิดถึงเรื่องอื่นเลย					
22. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขเมื่อข้าพเจ้าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติได้อย่างเต็มที่.....					
23. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน					
24. ข้าพเจ้าไม่อยากจะหยุดทำงานที่กำลังต่อเนื่องอยู่.....					
25. เวลาที่ไม่ได้ไปทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นห่วงผู้ป่วยที่ข้าพเจ้าเคยดูแล.....					
26. เวลาที่นึกถึงเรื่องงานที่จะทำต่อไป ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุข.....					

ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีต่องาน

.....

.....

.....

.....

ฉบับที่ 2 ความเหนื่อยหน่ายในงานงาน

ข้อความ	ระดับความรู้สึก / การปฏิบัติ				
	จริง	ค่อนข้างจริง	จริงเป็นบางครั้ง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าสภาพการทำงานทำให้จิตใจห่อเหี่ยว.....					
2. ข้าพเจ้ารู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละวัน					
3. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียเมื่อต้องตื่นนอนตอนเช้า และรู้สึกว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน.....					
4. การทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งวัน ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเครียด					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ปฏิบัติอยู่.....					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกคับข้องใจในงานที่ทำอยู่.....					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีปริมาณมากกว่าที่ควรจะเป็น.....					
8. ข้าพเจ้ารู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงานต่อไป.....					
9. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าเริ่มปฏิบัติกับผู้ป่วยบางคน โดยไม่คำนึงถึงจิตใจของพวกเขา					
10. ตั้งแต่ข้าพเจ้าเข้ามาปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาล ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจิตใจที่เย็นชามากขึ้น.....					
11. ข้าพเจ้ารู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ตนเองเป็นคนที่เฉยชากับความทุกข์ผู้อื่น.....					
12. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมผู้ป่วยบางคน จนไม่อยากใส่ใจต่อพฤติกรรมของผู้ป่วยคนนั้น.....					
13. ข้าพเจ้าได้รับการตำหนิจากผู้ป่วยในปัญหาบางอย่างที่ก่อนหน้านี้ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน.....					
14. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้ป่วย ..					
15. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองไม่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้.....					

ข้อความ	ระดับความรู้สึก / การปฏิบัติ				
	จริง	ค่อนข้างจริง	จริงเป็นบางครั้ง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
16. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ส่งผลทางลบต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง.....					
17. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองมีความกระปรี้กระเปร่าในการปฏิบัติงานน้อย.....					
18. ข้าพเจ้าไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้ป่วยได้.....					
19. ในการทำงานข้าพเจ้าไม่สามารถจัดการกับปัญหาของผู้ป่วยได้อย่างสุขุมรอบคอบ.....					
20. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตัวข้าพเจ้าเองมีความเครียดมาก เมื่อต้องทำงานติดต่อกับผู้คนโดยตรง.....					

สิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเครียดเมื่อต้องปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

ฉบับที่ 3 การสนับสนุนทางสังคม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น / การปฏิบัติ				
	เป็นประจำ	เป็นส่วน ใหญ่	เป็น บางครั้ง	เป็น ส่วน น้อย	ไม่เคย เลย
1. ข้าพเจ้ารู้สึกกล้าและสบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับผู้บังคับ บัญชา ในเรื่องงาน.....					
2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าปรึกษาปัญหาในการ ปฏิบัติงาน.....					
3. ผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยเมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ดี.....					
4. ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นหรือให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วม ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน.....					
5. ผู้บังคับบัญชามักจะให้ช่วยเหลือข้าพเจ้าในการปฏิบัติงาน.....					
6. ผู้บังคับบัญชามักจะจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....					
7. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนข้าพเจ้าในการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน					
8. เมื่อข้าพเจ้าต้องการรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะอธิบายให้ข้าพเจ้าฟัง.....					
9. เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้.....					
10. ข้าพเจ้าพบว่า การพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาถึงปัญหาในการทำงาน ของข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น.....					
11. เพื่อนร่วมงานช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....					
12. เพื่อนร่วมงานห่วงใยและใส่ใจในความรู้สึกของข้าพเจ้า.....					
13. เพื่อนร่วมงานแสดงความยินดีกับข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าประสบ ความสำเร็จในการทำงาน.....					
14. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำของข้าพเจ้า...					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น / การปฏิบัติ				
	เป็นประจำ	เป็นส่วน ใหญ่	เป็น บางครั้ง	เป็น ส่วน น้อย	ไม่เคย เลย
15. เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนข้าพเจ้าในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน.....					
16. เพื่อนร่วมงานรับรู้และเข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า และพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือ.....					
17. เมื่อข้าพเจ้าขัดสนสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อน ร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้า.....					
18. เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานสามารถให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้.....					
19. ข้าพเจ้าพบว่าการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานถึงปัญหาในการทำงาน ของข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่มประโยชน์.....					
20. ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็น ระหว่างกันเสมอ.....					

ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

.....

.....

.....

.....

ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีต่อผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

ฉบับที่ 4 ความต้องการขององค์กร

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น / การปฏิบัติ				
	เป็นประจำ	เป็นส่วน ใหญ่	เป็น บางครั้ง	เป็น ส่วน น้อย	ไม่เคย เลย
1. ข้าพเจ้ามีปริมาณงานเกินความ สามารถของข้าพเจ้าที่จะทำสำเร็จ ได้.....					
2. ข้าพเจ้าไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานตามที่ข้าพเจ้าตั้งใจไว้.....					
3. ข้าพเจ้าต้องใช้เวลาในวันหยุดเพื่อมาปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย.....					
4. ข้าพเจ้าไม่มีเวลาพักขณะขึ้นปฏิบัติงาน.....					
5. ข้าพเจ้าต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากเกินไป.....					
6. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเวลามากเกินไป.....					
7. ข้าพเจ้าไม่สามารถสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติหลาย คนในขณะเดียวกันได้.....					
8. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยขาดกำลังคนที่เพียงพอ ที่จะช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ.....					
9. ขณะทำงานข้าพเจ้ามีเวลาหยุดรับประทานอาหารที่ไม่แน่นอน.....					
10. ข้าพเจ้าต้องทำงานที่เป็นงานเอกสารมากเกินไป.....					
11. ข้าพเจ้าไม่มีผู้ช่วยแบ่งเบางานของข้าพเจ้าได้.....					

ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีภาระงานที่ปฏิบัติอยู่

.....

.....

.....

ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีจำนวนเวรนอกเวลา (OT)

.....

.....

ฉบับที่ 5 ความความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ข้อความ	ระดับความรู้สึก / การปฏิบัติ				
	จริง	ค่อนข้าง จริง	จริงเป็น บางครั้ง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
1. ในขณะที่ข้าพเจ้ากำลังทำงาน ข้าพเจ้ามักจะกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
2. เมื่อถึงคราวที่ข้าพเจ้าต้องเลือกระหว่างงานกับครอบครัว ข้าพเจ้าจะเลือกครอบครัวก่อน					
3. สมาชิกในครอบครัวต้องการให้ข้าพเจ้าจัดตารางเวลาการทำงานให้สอดคล้องกับสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ.....					
4. ในขณะที่ทำงาน ข้าพเจ้ามักจะครุ่นคิดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆในครอบครัว.....					
5. ภาระหน้าที่ในครอบครัว ทำให้ข้าพเจ้าไม่สามารถรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ได้อย่างที่คิด.....					
6. กิจกรรมต่างๆของครอบครัว ทำให้เวลาที่ข้าพเจ้าควรจะให้กับการทำงานน้อยลง.....					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในครอบครัว.....					
8. ข้าพเจ้าคิดว่าชีวิตของข้าพเจ้าต้องทุ่มเทให้กับครอบครัวมากกว่าการทำงาน.....					
9. ข้าพเจ้าเคยไปทำงานสาย เพราะภาระหน้าที่ที่ข้าพเจ้ามีต่อครอบครัว.....					
10. งานที่ข้าพเจ้าทำขณะนี้ ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเห็นห่างครอบครัว.....					
11. เวลาว่างของข้าพเจ้าที่นอกเหนือจากเวลาทำงาน มักไม่สอดคล้องกับเวลาว่างของสมาชิกคนอื่นๆในครอบครัว.....					
12. งานของข้าพเจ้า ทำให้เวลาที่ข้าพเจ้าใช้ชีวิตกับครอบครัวน้อยลงไป.....					
13. ภาระหน้าที่ในการทำงาน เป็นสาเหตุให้ข้าพเจ้าต้องเปลี่ยนแปลงกิจกรรมของครอบครัว.....					

ข้อความ	ระดับความรู้สึก / การปฏิบัติ				
	จริง	ค่อนข้างจริง	จริงเป็นบางครั้ง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
14. ข้าพเจ้าครุ่นคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน แม้ว่าข้าพเจ้าจะพักผ่อนอยู่ที่บ้าน.....
15. เนื่องจากภาระหน้าที่ในการทำงาน ทำให้ข้าพเจ้าไม่สามารถทำบางสิ่งที่อยากทำที่บ้านได้.....
16. เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาจากที่ทำงาน ข้าพเจ้ายังคงรู้สึกหงุดหงิด แม้ว่าข้าพเจ้าจะอยู่ที่บ้านแล้วก็ตาม.....
17. สามี / ภรรยา ลูกๆ หรือคนในครอบครัวมักแสดงความไม่พอใจเมื่อข้าพเจ้านำงานกลับไปทำที่บ้าน.....
18. ภาระหน้าที่ในการทำงาน ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าไม่สามารถที่จะเป็นคู่สมรส ผู้ปกครอง พี่น้องหรือลูกที่สมบูรณ์ได้.....
19. ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของสมาชิกในครอบครัวได้ เพราะหน้าที่ในการทำงาน.....

ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีต่องานและครอบครัว

.....

.....

.....

.....

.....



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสุดโต่ง

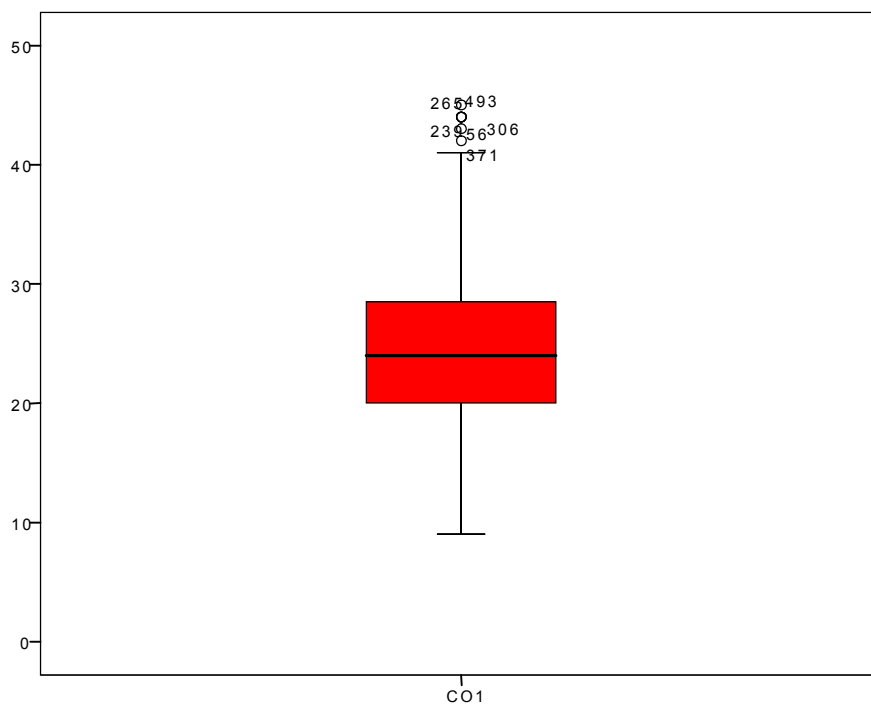
CO1 Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

```

1.00  0 . &
25.00  1 . 123344&
91.00  1 . 556667777788888999999
165.00  2 . 00000011111122222222223333333333444444444
141.00  2 . 5555555556666667777777778888899999
77.00  3 . 00000011112222333344
23.00  3 . 56789
5.00   4 . 0&
7.00 Extremes (>=42)
    
```

Stem width: 10.00
Each leaf: 4 case(s)





ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	ร้อยเอกหญิง ขนิษฐา ลีอนาม
วันเดือนปีเกิด	14 มีนาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	197 ซอยพหลโยธิน 46 แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พยาบาลวิชาชีพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ.2540	พยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
พ.ศ.2554	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	ร้อยเอกหญิง ขนิษฐา ลีอนาม
วันเดือนปีเกิด	14 มีนาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	197 ซอยพหลโยธิน 46 แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พยาบาลวิชาชีพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ.2540	พยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
พ.ศ.2554	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ