

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 1.3 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 1.4 บทบาทของผู้บริหารการพยาบาลในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 1.5 บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 1.6 การวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน
 - 2.2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในงาน
 - 2.2.2 ความหมายของขวัญกำลังใจในงาน
 - 2.2.3 การทบทวนวรรณกรรมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน
 - 2.2.4 ประโยชน์ของขวัญกำลังใจในงาน
 - 2.2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน
3. สถานการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

นครศรีธรรมราช

ความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นลักษณะพฤติกรรมที่นักวิชาการทางจิตวิทยาทำการศึกษามานาน เริ่มต้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1974 ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974 อ้างในสงวน ลือเกียรติ บัณฑิต, 2542) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นบุคคลแรกที่เริ่มใช้คำนี้ ซึ่งเขาได้สังเกตว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานมีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย เนื่องจากต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ต่อมาแมสแลช แจ็คสันและเชอร์นิส (Maslach, Jackson & Chermis, 1974 อ้างในสงวน ลือเกียรติ บัณฑิต, 2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโมทัศน์ความเหนื่อยหน่ายในงานไว้อย่างมากมาย และทำให้ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในทางสังคมศาสตร์ ซึ่งในปัจจุบันความเหนื่อยหน่ายในงานได้รับความสนใจและมีการกล่าวถึงกันมากขึ้น โดยได้นำมาเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาในหมู่นักวิชาการทางพฤติกรรมองค์กร (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2542) ทั้งนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกกระบวนการเพื่อให้ได้ปริมาณผลผลิตที่ดี มีคุณภาพดีและประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่เอื้ออำนวยและไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานแก่บุคคลในองค์กร ซึ่งเมื่อบุคคลมีความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้น มักจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลดลง การขาดงานหรือการลาออกจากงานตามมา นั่นหมายถึงจะมีผลกระทบอย่างมากต่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์กรโดยตรง

ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงานมักเกิดขึ้นกับการทำงานที่ต้องใช้ความเป็นวิชาชีพ ได้แก่ วิชาชีพพยาบาล ตำรวจ ครู ผู้ให้คำปรึกษาต่างๆ และนักกฎหมาย โดยบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะมีทัศนคติทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมทั้งให้คำนิยามที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน อาทิเช่น แมสแลช (Maslach, 1982) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นการตอบสนองต่อความเครียดทางอารมณ์ที่เรื้อรังของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ต้องให้บริการแก่บุคคลอื่น จึงแสดงอาการที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล นอกจากนี้แมคคอนเนล (McConnell, 1982) ได้กล่าวถึงความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเป็นระยะเวลายาวนาน

มัลดารี (Muldary, 1983) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นกระบวนการที่บุคลากรด้านสุขภาพไม่สามารถจัดการกับความเครียดซึ่งเกิดจากการที่ต้องช่วยเหลือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความอ่อนล้า และเป็นผลให้บุคคลนั้นมีการแยกตัวเองออกจากผู้ป่วย เพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน

พาย (Pines, 1993 cited in Goldberger & Breznitz, 1993) นิยามความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นสภาวะอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความต้องการในสถานการณ์ต่างๆ เป็นระยะเวลานาน

จากความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานที่กล่าวมาข้างต้นพบว่ามีความคล้ายคลึงกัน แต่จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1982) เป็นแนวทางในการศึกษาที่ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องให้บริการแก่บุคคลอื่นมาเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ

แมสแลช (Maslach, 1982) ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานในหลากหลายวิชาชีพที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งทำให้มีโอกาสเกิดความเครียดที่ต่อเนื่องเรื้อรังเนื่องมาจากการทำงาน พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคคลที่ทำงานเผชิญกับภาวะเจ็บป่วย ความต้องการการช่วยเหลือด้านสุขภาพ ส่งผลให้เกิดความเครียด เมื่ออยู่ในภาวะนี้นานๆ และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ก็จะแสดงอาการที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) เป็นลักษณะอาการสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยบุคคลจะมีความรู้สึกสูญเสียของอารมณ์ มีความรู้สึกท้อแท้ หดหู่กำลังใจ สาเหตุสำคัญของความอ่อนล้านี้ เกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไป รวมทั้งมีความขัดแย้งในงานกับบุคคลอื่น ทำให้บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมีความรู้สึกอ่อนกำลัง หากไม่มีการทำให้ความรู้สึกดังกล่าวกลับคืนมาเหมือนเดิม เป็นผลให้บุคคลนั้นขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องเผชิญหน้ากับสิ่งใหม่ๆ หรือบุคคลอื่น จากการวิจัยของสมใจ ศิระกมล (2540) พบว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลาง เนื่องจากปริมาณงานและพยาบาลไม่ได้สัดส่วน ทำให้พยาบาลประจำการมีความรู้สึกอ่อนล้าหมดแรง ซึ่งจะเห็นอาการด้านนี้ได้ชัดเจนกว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการ

ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและการลดความสำเร็จส่วนบุคคล และจากการวิจัยสุปราณี โฉมวิชรกุล (2542) พบว่าอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีภาระงานที่มากเกินไปทำให้อาจารย์พยาบาลมีความรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงานและมีความรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน

2. การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) เป็นความรู้สึกในทางลบของบุคคลต่อผู้อื่น ประกอบด้วย การสูญเสียอุดมการณ์ เมินเฉย แยกตัวออกจากผู้อื่น ไม่ต้องการให้ใครมายุ่งหรือเกี่ยวข้องกับตัว บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานจะแสดงอาการดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่น รวมทั้งผู้รับบริการ มองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้สึก ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ขาดความเอาใจใส่ และไม่ให้บริการเมื่อผู้รับบริการขอความช่วยเหลือ จากการวิจัยของสิระยา สัมมาวาจ (2532) พบว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นในระดับสูง และจากการศึกษาของจินคิน และอิลเลียท (Jenkins & Elliott, 2004) พบว่าพยาบาลในหน่วยสุขภาพจิตมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นในระดับสูง นอกจากนี้จากการศึกษาของทัชชา รักษาสุข (2544) พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 3 มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพมีกำลังใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและงานที่ได้รับมอบหมาย

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) เป็นความรู้สึกของการประเมินตนเองในทางลบ ไร้ความสามารถ ขาดความสำเร็จและผลิตภาพในงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองขาดความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ไม่มีความก้าวหน้าในงาน รับรู้ว่าตนเองมีพฤติกรรมในทางลบต่อผู้อื่น โดยเฉพาะผู้รับบริการ มีความสูญเสียการนับถือตนเองและไม่สามารถปรับตัวต่องานได้ จากการศึกษานี้ของเซลโลวิทซ์ (Celowitz, 1989) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายและกลยุทธ์ในการปรับตัวของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลประจำการมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับปานกลาง และใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายโดยมีการวางแผนในการแก้ไขปัญหา หาแหล่งสนับสนุนทางสังคม และการควบคุมตนเอง นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยส่วนใหญ่พบว่าคะแนนการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ (สิระยา สัมมาวาจ, 2532; สมใจ ศิริกรมล, 2540; สุปราณี โฉมวิชรกุล, 2542)

สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะปรากฏอาการที่ประกอบด้วยกลุ่มอาการความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะส่งผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคล สังคมหรือผู้รับบริการองค์กรและวิชาชีพโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านบุคคล ความเหนื่อยหน่ายในงานที่เกิดขึ้นจะมีผลกระทบต่อร่างกาย อารมณ์ และมีพฤติกรรมทางลบ การทำงานของระบบต่างๆภายในร่างกายเปลี่ยนแปลง การรับรู้แคบ ขาดความสนใจผู้อื่น มีความขัดแย้งในใจ จิตใจแข็งกระด้าง นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายในงานยังมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพภายในครอบครัว กล่าวคือมีการทะเลาะเบาะแว้ง ระบายความเครียดกับบุคคลในครอบครัว บางรายหันไปพึ่งยาเสพติดและเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ (Maslach, 1982) ดังที่ กฤษฎา แสงวดี (2545) กล่าวว่าพยาบาลจะมีความเหนื่อยล้าและคับข้องใจ มีความขัดแย้งในใจ เมื่อจะต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ทั้งต้องแข่งกับเวลา โดยที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเต็มที่

2. ด้านสังคมหรือผู้รับบริการ พยาบาลวิชาชีพที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมักส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการคือขาดความเอาใจใส่ ไม่มีความเมตตา ให้การบริการที่ขาดคุณภาพ มองผู้รับบริการเป็นวัตถุ จะทำงานให้ผ่านพ้นไปในแต่ละวัน โดยไม่มีการประเมินติดตามผลและแก้ไขปัญหาในการทำงาน หลีกเลียงงาน ลาป่วยบ่อยครั้งและเพิ่มอัตราการขาดงาน (สิระยา สัมมาวาจ, 2539)

3. ด้านองค์กร พยาบาลวิชาชีพที่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และผลิตภาพในงานลดลง มีความผิดพลาดในงานที่ทำ (Schaufeli & Enzmann, 1998)

4. ด้านวิชาชีพ เป็นผลให้ภาพลักษณ์ของวิชาชีพการพยาบาลต่อสังคมลดลง โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะไม่มีการแสวงหาความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ขาดแรงจูงใจและขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานและคุณภาพงานที่รับผิดชอบ ไม่มีการปรับปรุงหรือพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบให้มีความก้าวหน้าให้เป็นที่ยอมรับในสายตาของสังคม หรือบางคนอาจมีการลาออกจากวิชาชีพพยาบาล (สิระยา สัมมาวาจ, 2539)

สรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพจะมีผลโดยตรงต่อบุคคล ผู้รับบริการ องค์กรและวิชาชีพ

บทบาทของผู้บริหารการพยาบาลในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงานเมื่อเกิดขึ้นแล้วล้วนมีผลกระทบตามมาอย่างกว้างขวางต่อบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้รับบริการ องค์กรและวิชาชีพการพยาบาล ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีที่ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องทราบถึงวิธีการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายในงานที่เกิดขึ้นกับพยาบาลในองค์กร ซึ่งเสนทจินส์ (Seuntjens, 1982) ได้เสนอกลยุทธ์ในการจัดการความเหนื่อยหน่ายในงานไว้สำหรับผู้บริหารการพยาบาล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องสนับสนุนให้พยาบาลเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย รวมทั้งวิธีการทำงานต่างๆ ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริหารองค์กรและพยาบาล
2. เป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการพัฒนาพยาบาลในองค์กร โดยให้คำแนะนำชี้แนะในด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการบริหารจัดการตนเอง
3. ใช้รูปแบบการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาล รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอเพื่อให้พยาบาลได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
4. เป็นผู้บริหารจัดการงานการพยาบาลอย่างเป็นระบบ โดยการจัดสรรงานการพยาบาลที่มีความซับซ้อนออกเป็นงานย่อย และดำเนินการต่องานนั้นๆ อย่างมีขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อลดความกดดันและความคับข้องใจในงานของพยาบาล

สรุปได้ว่าบทบาทของผู้บริหารการพยาบาลในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ที่ผู้บริหารการพยาบาลสามารถกระทำได้โดยให้พยาบาลเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากร มีการสื่อสารในองค์กรแบบสองทางและการบริหารจัดการงานการพยาบาลเป็นระบบ

บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงาน

พยาบาลวิชาชีพสามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่าย เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมในงานที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานมากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นที่พยาบาลวิชาชีพต้องมีความ

สนใจและรับทราบถึงวิธีการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานเพื่อลดผลกระทบที่จะตามมาอย่างมากมาย ซึ่งมีผู้ให้คำแนะนำไว้ดังนี้

1. การบริหารจัดการตนเอง จะต้องมีความตระหนักในตนเองคือมีการเรียนรู้และยอมรับกับสิ่งที่ตนเองกระทำอยู่ว่าสามารถทำให้เกิดอาการของความเหนื่อยหน่ายในงานได้ตลอดเวลา เป็นผลให้ความเครียดลดลงได้ รวมทั้งจะต้องดูแลเอาใจใส่ตนเองทั้งในเรื่องการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ พักผ่อนอย่างเพียงพอ ออกกำลังกายสม่ำเสมอ ให้เวลากับตนเอง ให้ความสนใจและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีการพัฒนาทักษะการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา (McConnell, 1982)

2. การสร้างและใช้ประโยชน์จากระบบสนับสนุน ซึ่งแมคคอลลเนล (McConnell, 1982) ได้กล่าวถึงระบบสนับสนุนหมายถึงเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งไม่ใช่บุคคลในครอบครัวหรือเพื่อนทั่วๆ ไป เนื่องจากเมื่อบุคคลต้องการพูดคุยหรือระบายความรู้สึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้นระบบสนับสนุนจากเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันจึงสามารถรับรู้และเข้าใจในเรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานได้ดีกว่า และพบว่าระบบสนับสนุนจากเพื่อนนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของพยาบาลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

3. มีความตระหนักในความสำคัญและความเสี่ยงของปัญหา พร้อมทั้งสำรวจความรู้สึกของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องความเหนื่อยหน่าย ความเครียด และเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นไม่ควรปล่อยให้สะสมจนเรื้อรัง รวมทั้งเลือกใช้วิธีจัดการความเครียดในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม (สิระยา สัมมาวาท, 2532)

สรุปได้ว่าบทบาทของพยาบาลในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานได้แก่การบริหารจัดการตนเอง ใช้ประโยชน์จากระบบสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานและตระหนักในความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น

การวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน

การวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงานมีหลายวิธี ได้แก่การสังเกตทางคลินิก การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การให้ผู้รับการประเมินวาดภาพหรือบรรยายภาพ การใช้แบบสอบถาม (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ซึ่งแบบสอบถามในการวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงานมีหลายแบบวัดได้แก่ Staff Burnout Scale (SBS) Burnout Measure (BM) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละแบบวัด ดังนี้

1. Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีมิติเดียว สร้างขึ้นโดยโจน (Jones, 1981 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ โดยแบบวัดนี้เป็นการประเมินการตอบสนองในด้านการรับรู้ อารมณ์

พฤติกรรมและจิตใจ ที่เป็นผลจากความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่เนื่องจากแบบวัดนี้ได้ตัดคำถามที่มีผลทางลบออก ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดต่อการประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน

2. Burnout Measure (BM) เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่สร้างโดยพาย แอรอนสัน และแคฟรี่ (Pines, Aronson & Kafry, 1981 อ้างใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) โดยที่แบบวัดนี้สามารถใช้ได้กับบุคคลในทุกสาขาอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ ที่ครอบคลุมสภาวะอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ลักษณะคำตอบมีให้เลือกตอบในแบบวัดลิเกิร์ต (likert) 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคย จนถึงเสมอ และได้นำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยทดสอบในกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5,000 คน พบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ .91-.93 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่สูงนี้เนื่องจากแบบวัดนี้มีคำถามหลายข้อที่มีความหมายเหมือนกัน และมีการทดสอบความเชื่อมั่นแบบวิธีการทดสอบซ้ำภายในระยะเวลา 1-4 เดือนพบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ .66-.89 แต่เนื่องจากแบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่มีมิติเดียว แม้ว่าผู้สร้างแบบวัดจะให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายในงานหลายมิติ เป็นผลให้แบบวัดนี้ไม่มีความสอดคล้องกับความหมายและทำให้ความนิยมนำแบบวัดนี้ลดลง

3. Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่สร้างขึ้นโดยแมสแลชและแจ็กสัน (Maslach & Jackson, 1981) และเป็นแบบวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงานที่นิยมใช้อย่างกว้างขวางมากที่สุด (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ซึ่งแบบวัดนี้มีความเหมาะสมกับการประเมินความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มวิชาชีพที่ให้บริการแก่สังคม ที่ครอบคลุมกลุ่มอาการ 3 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในรูปแบบของความถี่และความแรงของความรู้สึกดังกล่าวบนสเกล 7 ระดับตั้งแต่ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลยจนถึงมีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน ต่อมาพบว่าคำตอบในรูปแบบความถี่และความแรงมีความสัมพันธ์กันสูงมาก จึงได้มีการพัฒนาเฉพาะคำตอบในรูปแบบของความถี่ของความรู้สึกและได้จำแนกระดับความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูง ส่วนคะแนนด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ
2. ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานปานกลางจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและคะแนนด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลปานกลาง
3. ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่ำ ส่วนคะแนนด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแบบวัด Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) และ Burnout Measure (BM) ไม่ค่อยมีการนำไปใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

แต่พบว่าแบบวัด Maslash Burnout Inventory (MBI) มีผู้นำไปใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างกว้างขวางและหลากหลายอาชีพ สำหรับในประเทศไทยพบว่าสิริยา สัมมาวาท (2532) ได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของแมสแลชมาศึกษาในงานวิจัย โดยแปลเป็นภาษาไทยและหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายทั้งกลุ่มอาการ 3 ด้านดังนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ .92 การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ .66 และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ .65 หลังจากนั้นได้นำเครื่องมือนี้ไปใช้ศึกษาวิจัยความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี ผลการศึกษาวิจัยพบว่าคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ส่วนคะแนนการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ หลังจากนั้นได้มีผู้สนใจนำมาใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเรื่อยมา สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัด Maslash Burnout Inventory (MBI) เป็นเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน เนื่องจากแบบวัดนี้มีการออกแบบเฉพาะเพื่อวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคลที่ทำงานด้านการบริการทางสังคมที่สามารถวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะงานการพยาบาล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลักคือปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ว่ามีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนี้

1. อายุ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับวุฒิภาวะและประสบการณ์การทำงาน บุคคลที่มีอายุมากจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานน้อยกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยและความเหนื่อยหน่ายในงานจะลดต่ำลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น โดยให้เหตุผลว่าบุคคลที่มีอายุมากจะมีวุฒิภาวะที่มั่นคง และบุคคลนั้นมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรนานกว่า ย่อมมีมุมมองของชีวิตกว้างไกลมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้น้อยกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย (Maslach, 1982)
- จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้ทำการศึกษาดำเนินการด้านอายุกับความเหนื่อยหน่ายในงาน อาทิ

เช่นจากการศึกษาของคอยวูลา โปนูนิน และแลพพาลา (Koivula, Paunonen & Laippala, 2000) พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมาก และการศึกษาของคิลเฟดเดอร์ และคณะ (Kilfedder et al., 2001) พบว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานมากกว่าพยาบาลที่มีอายุมาก โดยมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เนื่องจากพยาบาลที่มีอายุน้อยยังไม่สามารถปรับตัวต่อสภาพที่เป็นจริงในการทำงานและยังมีความคลุมเครือต่อบทบาทของตนเองเมื่อต้องเปลี่ยนสถานภาพจากนักศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการศึกษาของกาโรซา จิเมนีส ไลเอง และกอนซาลีส (Garrosa, Jimenez, Liang & Gonzalez, in press) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในงาน บุคลิกภาพ และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพและนักศึกษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปในประเทศสเปน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นปัจจัยทำนายที่ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพได้มากที่สุด โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ส่วนการศึกษาของลิเรซา สัมมาวาล (2532) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ละด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี

2. เพศ แมสแลช (Maslach, 1982) กล่าวว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้เหมือนกัน แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะอาชีพ จากการศึกษาวิจัยของแฮนนิแกน เอ็ดเวิร์ด คอยลี โฟเทอร์กิลล์ และเบอร์นาร์ด (Hannigan, Edwards, Coyle, Fothergill & Burnard, 2000) พบว่าพยาบาลเพศชายมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าเพศหญิงในด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และสอดคล้องกับการศึกษาของคิลเฟดเดอร์และคณะ (Kilfedder et al., 2001) พบว่าเพศชายมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงกว่าเพศหญิงเช่นเดียวกัน

3. สถานภาพสมรส โดยบุคคลที่เป็นโสดจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้สูงกว่าบุคคลที่สมรส ซึ่งพบว่ามีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากบุคคลที่สมรสมักเป็นบุคคลที่มีความมั่นคงทางด้านจิตใจ รอบคอบ มีความสุขุม และได้ผ่านประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆภายในครอบครัวและความขัดแย้งทางอารมณ์ของตน รวมทั้งยังได้รับความรักและการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวเมื่อบุคคลมีปัญหากจากการทำงาน นอกจากนี้ยังมีมุมมองในการทำงานที่แตกต่างจากบุคคลโสด กล่าวคือบุคคลสมรสจะให้ความสนใจด้านผลประโยชน์ที่มาจากเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรรวมทั้งความมั่นคงในงานมากกว่าที่จะทุ่มเทร่างกายและจิตใจในการ

ทำงานเหมือนเช่นบุคคลโสด (Maslach, 1982) จากการศึกษาของสิระยา สัมมาวาท (2532) พบว่าพยาบาลประจำการที่สมรสมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำกว่าพยาบาลประจำการที่เป็นโสด เนื่องจากได้รับแรงสนับสนุนทางครอบครัวจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาเมื่อมีความคับข้องใจในการทำงานและมีสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัว ทำให้ลดความตึงเครียดจากการทำงานได้ ต่อมาแมสแลช และคณะ (Maslach et al., 2001) ได้พบว่าเพศชายที่เป็นโสดจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าเพศชายที่สมรสแล้ว และบุคคลที่เป็นโสดจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าบุคคลที่หย่าร้าง

4. ระยะเวลาการทำงาน เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงประสบการณ์การทำงานและสัมพันธ์กับอายุของบุคคล แมสแลช (Maslach, 1982) พบว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-5 ปีแรกมักเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้มากกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาทำงานนานกว่า เนื่องจากบุคคลมีอายุน้อย มักขาดประสบการณ์ในการทำงาน และมีการลาออกจากวิชาชีพได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่าที่สามารถปรับตัวต่อความเครียดในการทำงานได้ จากการศึกษาของคอยวูลา และคณะ (Koivula et al., 2000) พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า และจากการศึกษาของสิระยา สัมมาวาท (2532) พบว่าพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-15 ปี และ 16-20 ปีมีความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ละด้านต่ำกว่าพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-5 ปี และ 6-10 ปี เนื่องจากพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานเพิ่มขึ้นจะมีอายุมากขึ้น ทำให้มีวุฒิภาวะสูงขึ้น สามารถจัดการกับความเครียดและปรับตัวให้เข้ากับระบบงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างกับพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่ามักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในวิชาชีพสูง ในเมื่อสภาพการทำงานที่เป็นจริงไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้มากกว่า

สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วยอายุ เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน ผู้วิจัยได้ไปทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานมากยิ่งขึ้น จึงขอลำดับการอธิบายดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในงาน ความหมายของขวัญกำลังใจในงาน การทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน และประโยชน์ของขวัญกำลังใจในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในงาน

โดยทั่วไปบุคคลจะมีความสับสนระหว่างขวัญกำลังใจในงานและความพึงพอใจในงาน และพบว่าทั้งสองคำนี้มักถูกใช้แทนกันในหลายกรณี แต่เมื่อพิจารณาแล้วขวัญกำลังใจในงานจะมีขอบข่ายกว้างกว่าความพึงพอใจในงาน รวมทั้งยังไม่มีแนวคิดทฤษฎีใดมาสนับสนุนขวัญกำลังใจในงานที่ชัดเจน จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยพบว่าแนวคิดของขวัญกำลังใจในงานมักจะมาจากพื้นฐานทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีการจูงใจเหล่านี้ได้มีผู้นำไปใช้ในการวัดขวัญกำลังใจในงานไว้มากมายได้แก่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของบุคคลของมาสโลว์ (Maslow, 1954) 5 ขั้น ได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านความเป็นหมู่พวกและการยอมรับ ความต้องการด้านการได้รับการยกย่อง และความต้องการด้านความสำเร็จ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก มอสเนอร์และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) โดยที่เฮอริสเบอร์กและคณะได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือพิจารณาในส่วนของความต้องการของบุคคลในองค์การหรือการจูงใจให้บุคคลทำงาน ซึ่งบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการโดยมีสิ่งที่เป็นองค์ประกอบจูงใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลนั้นมีความสนใจในงาน มีความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจที่ดี ซึ่งเฮอริสเบอร์กและคณะได้สรุปองค์ประกอบที่เป็นการจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน จะมีความสัมพันธ์กับลักษณะเนื้อหาเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ได้แก่ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน การเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ สถานภาพ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน จะสัมพันธ์กับลักษณะภายนอกงาน เรียกว่าปัจจัยอนามัย (hygiene factors) ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เทคนิคในการบริหารจัดการ นโยบายขององค์การและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือน

นอกจากนี้เฮอริสเบอร์กและคณะกล่าวว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยไม่สามารถทดแทนกันได้กล่าวคือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลทำงานได้ และหากไม่ได้รับการตอบสนองและไม่มีปัจจัยอนามัยมาเสริม ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน แม้ว่าปัจจัยอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน แต่ถ้าปัจจัยอนามัยได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถจูงใจบุคคลในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542)

ความหมายของขวัญกำลังใจในงาน

นักวิชาการได้ให้ความสนใจและให้แนวคิดของขวัญกำลังใจในงานว่ามีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นผลของการผสมผสานของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน องค์การที่มีขวัญกำลังใจในงานสูง ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์การอย่างเต็มความสามารถ และมีผู้ได้ให้คำจำกัดความของขวัญกำลังใจในงานไว้ด้วยกันหลายท่าน ดังเช่นจูเซียส (Jucius, 1971) ให้คำนิยามขวัญกำลังใจในงานว่าเป็นสภาวะของจิตใจ ซึ่งมีผลต่อความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การและบุคคล ส่วนเดวิส (Davis, 1972) ได้ให้ความหมายขวัญกำลังใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในงานที่ปฏิบัติรวมถึงความสมัครใจ และการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ นอกจากนี้แมคโรเบิร์ตและคณะ (MacRobert et al., 1993) ได้ให้ความหมายขวัญกำลังใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในงานของบุคคลนั้น และสร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) ได้สรุปความหมายของขวัญกำลังใจในงานหมายถึงทัศนคติ ความตั้งใจ แรงจูงใจ หรือการกระตุ้นที่มีในกลุ่มสมาชิกในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ รวมทั้งสจ๊วต อนันต์พคุณ (2543) กล่าวว่าขวัญกำลังใจในงานหมายถึงสภาพจิตหรือความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานที่มีความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความพึงพอใจ มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการและบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน

จากความหมายของขวัญกำลังใจในงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจในงานหมายถึงทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในงานที่บุคคลปฏิบัติ

การทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน

การทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานส่วนใหญ่มาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์กและคณะ ได้มีผู้นำมาสร้างปัจจัยในการวัดขวัญกำลังใจในงาน ได้แก่จริย ปัญญาวิร (2536) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองโดยศึกษาเฉพาะกรณีปลัดอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์กและคณะ ทั้งปัจจัยของปัจจัยจูงใจและปัจจัยยอนามัยทุกรายด้าน

ในการวัดขวัญกำลังใจในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นปลัดอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 98 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่าขวัญกำลังใจในงานของข้าราชการฝ่ายปกครองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของข้าราชการฝ่ายปกครองอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง และอัญชลี ดีช่วย (2542) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายกโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์กและคณะ ซึ่งใช้เพียงบางปัจจัยของปัจจัยจูงใจได้แก่โอกาสก้าวหน้าความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยอนามัยได้แก่สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัย การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ศักดิ์ศรีของอาชีพและสถานะทางสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 260 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในงาน

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้พูดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน โดยมีความแตกต่างตามบริบทของการปฏิบัติงานและการตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์การ อาทิ เช่น เดวิส (Davis, 1962) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน 6 ด้านได้แก่ การนิเทศโดยผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ความสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจในรางวัลและค่าตอบแทน และความพึงพอใจในสุขภาพ และโรช (Roach, 1958 cited in Poster & Applewhite, 1964) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของบุคคลระดับผู้บริหารและพนักงานโดยมีปัจจัย 10 ด้านได้แก่ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ความพึงพอใจในตัวตน ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรฐานของงาน การควบคุมบังคับบัญชา ปริมาณงานและความตึงเครียด ความสนใจและการปฏิบัติของบุคคล ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร ความก้าวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

ต่อมามอร์ และเบิร์นส์ (Moore & Burns, 1956 cited in Davis, 1972) ได้พูดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานไว้ 14 ด้านด้วยกันได้แก่ความต้องการงาน สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือน ผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อมั่นในการบริหาร เทคนิคความสามารถของผู้บริหาร ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ สถานภาพและการยอมรับ ความมั่นคงในงานและความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า นอกจากนี้แมคโรเบิร์ต ชีมลี และเฮนสัน (MacRobert, Schmele & Henson, 1993) ได้นำแนวคิดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของมอร์ และเบิร์นส์ที่ประกอบด้วย 14 ด้านมาทำการศึกษา และต่อมาแมคเฟดเซียนและแมคเฟดเซียน (McFadzean & McFadzean, 2005) ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อ

ปรับปรุงขวัญกำลังใจในงานก็ยืนยันว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน 14 ด้านดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อขวัญกำลังใจในงานของบุคคล เช่นเดียวกับกันตยา เพิ่มผล (2541) ได้สรุปไว้ในหนังสือการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานว่าบุคคลจะมีขวัญกำลังใจในงานสูงตํ่ามากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของผู้ทรงคุณวุฒิที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าบางปัจจัยมีความเหมือนกัน และบางปัจจัยมีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทและปัญหาของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรของผู้ที่ศึกษาขวัญกำลังใจในงานขณะนั้น ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน 7 ด้านเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ 1) ปริมาณงานที่ต้องการ 2) เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน 3) ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน 4) การบริหารจัดการของผู้บริหาร 5) การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ 6) ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน 7) โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานต่างๆ เหล่านี้มีความสอดคล้องกับบริบทของสภาพแวดล้อมและปัญหาของหน่วยงานที่ผู้วิจัยจะได้นำไปศึกษารวมทั้งยังมีความครอบคลุมของสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในองค์กรที่อาจมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความเหนียวแน่นในงาน

ประโยชน์ของขวัญกำลังใจในงาน

ขวัญกำลังใจในงานมีประโยชน์ต่อความสำเร็จของงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือถ้าบุคคลในองค์กรมีขวัญกำลังใจในงานที่ดี จะแสดงออกในความมีศรัทธาและความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ให้ความร่วมมือ มีการประสานงานร่วมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งปริมาณงานและคุณภาพ อุทัย หิรัญโต (2531) ได้สรุปประโยชน์ของขวัญกำลังใจในงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือทำงานอย่างสมานฉันท์
2. สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดแก่บุคคลทุกคน
3. เกื้อหนุนให้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรเกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล

4. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

5. เสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. จูงใจให้บุคคลในองค์กรมีทัศนคติที่ดีและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

7. ทำให้บุคคลมีความมั่นคงทางจิตใจและทำงานอยู่ในองค์กรได้นาน

สรุปได้ว่าประโยชน์ของขวัญกำลังใจในงานทำให้เกิดความร่วมมือ สร้างความสามัคคี ความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคคลมีทัศนคติที่ดีและมีความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมไม่พบงานวิจัยโดยตรงที่ยืนยันปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่พบในแต่ละมิติที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับของขวัญกำลังใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงานที่ต้องการ (job demands) หมายถึง ปริมาณงาน ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และตารางเวรทำงาน (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ปริมาณงาน (workload) หมายถึง งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลโดยตรงและไม่ต้องปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานการพยาบาลเช่นงานธุรการ งานเอกสาร

1.2 ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน (time pressure) หมายถึง พยาบาลมีเวลาไม่เพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างสำเร็จลุล่วง ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับปริมาณงานที่ทำ โดยที่บุคคลต้องรับผิดชอบงานมากเกินไปจนทำให้สำเร็จบรรลุผลตามเวลา

1.3 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (contact recipient) หมายถึง การที่บุคคลจะต้องมีการพบปะและให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ญาติผู้ป่วย ผู้ดูแลผู้ป่วย และบุคคลในครอบครัวผู้ป่วย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปริมาณงานที่มากเกินไป ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มักเกี่ยวข้องกัน (Wu, Zhu, Wang, Wang & Lan, 2006) จากการศึกษาของโนแลน โนแลน และแกรนท์ (Nolan, Nolan & Grant, 1995) พบว่าเมื่อพยาบาล

ต้องปฏิบัติงานในปริมาณงานที่มีมากเกินไปเป็นผลให้ขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลลดลง เช่นเดียวกันกับการศึกษาของลิสเล ทราเซียน โคเฮน และทรินคอฟ (Lisle, Trazian, Cohen & Trinkoff, 1999) ที่ศึกษาถึงการทำงาน การดำรงชีวิตและสุขภาพของพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลลดลงเนื่องจากต้องทำงานที่มีปริมาณมากเกินไป และจากผลการศึกษาของทัศนาก บัญทอง (2542) ในเรื่องการปฏิบัติงานของพยาบาลจำนวน 1,818 คนในสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิทั่วประเทศ พบว่าปัญหาในการปฏิบัติงานที่พบมากที่สุดคือร้อยละ 71.4 ของพยาบาลในสถานบริการสุขภาพระดับต่างๆ ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไปกว่าที่จะทำให้สมบูรณ์ได้ จึงทำให้เกิดความไม่เพียงพอของจำนวนพยาบาลกับจำนวนผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ตามแนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1982) กล่าวว่าเมื่อบุคคลต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ประจำที่มีปริมาณมากเกินไป (work overload) ร่วมกับมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยจะต้องให้การบริการแก่ผู้รับบริการอื่นๆ (contact recipient) อีกทั้งมีเวลาในการทำงานที่จำกัด ในส่วนงานที่รับผิดชอบทั้งหมด (time pressure) จะส่งผลให้บุคคลมีความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้น เนื่องจากบุคคลไม่สามารถให้การบริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายอย่างทั่วถึงได้ตามนโยบายขององค์กร ดังที่แทเพน (Tappen, 1995) กล่าวว่าปริมาณงานมีผลโดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยที่พยาบาลจะมีความรู้สึกคับข้องใจและความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้นเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานที่ไม่ใช่งานการพยาบาลโดยตรงเช่น การเขียนรายงานเอกสารต่างๆ แทนที่จะใช้เวลาเหล่านั้นในการให้การบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่ตนเองรับผิดชอบดูแลอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ชอฟีไล และคณะ (Schaufeli et al., 1998) กล่าวว่าการทำงานที่บุคคลต้องใช้เวลานานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลนั้นมีความเหนื่อยหน่ายจากการศึกษาของแจนเซน และคณะ (Janssen et al., 1999) พบว่าพยาบาลที่มีภาระงานมากเกินไป และในขณะเดียวกันมีเวลาในการทำงานนั้นจำกัด เป็นผลให้พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ นอกจากนี้จากการศึกษาของพินิกะฮานาและแฮพเพล (Pinikahana & Happell, 2004) พบว่าพยาบาลจิตเวชที่ปฏิบัติงานในชุมชนของรัฐวิกตอเรีย ออสเตรเลียมีความเหนื่อยหน่ายในงานระดับสูงเนื่องจากต้องทำงานในปริมาณมากเกินไปรวมทั้งการศึกษาของชีวอร์ด และคณะ (Sheward et al., 2005) พบว่าพยาบาลวิชาชีพในประเทศอังกฤษมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความไม่พึงพอใจในงานเนื่องจากต้องรับผิดชอบงานในการดูแลผู้ป่วยเพิ่มขึ้นจากที่ดูแลในปัจจุบัน และการศึกษาของวิล พัวรรักษา (2541) พบว่าภาระงานเป็นปัจจัยที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (physical environment) หมายถึง ลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยในการทำงานได้แก่ แสงสว่าง การระบายอากาศ ความสะอาด รวมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีเพียงพอและปลอดภัยสำหรับพยาบาล จากการศึกษาของอัญชลี ดีช่วย (2542) พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพอาทิเช่น แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด มีผลต่อระดับขวัญกำลังใจของพยาบาลประจำการ กล่าวคือถ้าสภาพแวดล้อมในหน่วยงานมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้พยาบาลประจำการทำงานได้อย่างสะดวกสบาย จะทำให้ขวัญกำลังใจในงานอยู่ในระดับสูง

ในทางตรงกันข้ามถ้าเสียง แสงสว่างไม่เพียงพอ การระบายอากาศในหน่วยงานไม่ดี และอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนส่งเสริมให้บุคคลมีความเครียดเกิดขึ้น และเป็นผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานตามมา (Claus & Bailey, 1980 cited in Muldary, 1983)

1.5 ตารางเวรทำงาน (shift schedule) หมายถึง หน่วยงานมีการจัดตารางเวรการปฏิบัติงานของพยาบาลในเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึกที่มีการกระจายความเท่าเทียมกันของแต่ละเวรซึ่งไม่มีเวรใดเวรหนึ่งที่ยาวนานต่อเนื่องติดต่อกัน รวมทั้งสามารถทำกิจกรรมต่างๆร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัว จากการทบทวนวรรณกรรมของแมคเฟดเจียนและคณะ (McFadzean et al., 2005) พบว่าตารางเวลาการทำงานของพยาบาลที่ใช้ระบบการเปลี่ยนเวรเช่นการทำงานในเวรกลางคืนหรือมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานต่อเนื่องติดต่อกัน ส่งผลให้พยาบาลมีขวัญกำลังใจในงานลดลง

นอกจากนี้สวานเบิร์ก และสวานเบิร์ก (Swansburg & Swansburg, 2002) กล่าวว่า การจัดบุคลากร (staffing) และการจัดตารางการทำงาน (scheduling) ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ จะมีผลต่อคุณภาพการพยาบาลและเป็นสาเหตุของการขาดงาน เนื่องจากพยาบาลจะมีความเหนื่อยล้าและเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้น จากการศึกษาวิจัยของกิลลีสปี และเมลบี (Gillespie & Melby, 2003) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและแผนกผู้ป่วยวิกฤติอายุรกรรม ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยวิกฤติอายุรกรรมมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากการจัดตารางเวรที่ยาวต่อเนื่องติดต่อกัน เป็นผลให้พยาบาลมีความเหนื่อยล้าที่ต้องตื่นมาตอนเช้าเผชิญกับวันใหม่

2. เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน (pay and benefits) หมายถึงจำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นการตอบแทนจากการทำงานประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตาม

จำนวนชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเป็นรายเดือน (พยอม วงศ์สารศรี, 2530) ส่วนผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนประกอบด้วย เงินยืมดอกเบี้ยต่ำ ได้เข้าพักรักษาตัวเมื่อเจ็บป่วยในตึกพิเศษตามระเบียบของโรงพยาบาล เงินฌาปนกิจศพ ได้รับการศึกษาอบรมตามโควตาของโรงพยาบาล การเยี่ยมหลังคลอดบุตร ที่อยู่อาศัย

เงินเดือนเป็นตัวชี้วัดมาตรฐานการครองชีพ แสดงถึงสถานภาพทางสังคม ทำให้บุคคลมีความมั่นคง และตอบสนองความพึงพอใจ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2548) นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จในชีวิตอย่างหนึ่งของบุคคล และเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในองค์กรในระดับสูง (Gomez-Mejia, Balkin & Cardy, 2001) จากการศึกษาของอัญชลี ดีช่วย (2542) พบว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลนครนายกมีขวัญกำลังใจในงานอยู่ในระดับดีเนื่องจากได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เป็นรายได้จากค่าเวรยามวิกาลอย่างเพียงพอ ทำให้มีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน ดังที่คอสเซนและคอลลิจ (Kossen & College, 1975) กล่าวว่าเงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เป็นความต้องการของบุคคลที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและมีผลต่อขวัญกำลังใจในงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ถ้าหากบุคคลไม่ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ เป็นผลให้บุคคลนั้นไม่มีความพึงพอใจ จากการศึกษาวิจัยของโทวีและอดัม (Tovey & Adams, 1999) พบว่าสาเหตุของความไม่พึงพอใจของพยาบาลเกี่ยวกับการมีขวัญกำลังใจในงานต่ำ เนื่องมาจากมีความไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับและการศึกษาวิจัยของคอลลาแกน (Callaghan, 2003) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจทางการพยาบาลคืออะไร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 58 คนโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในงาน ผลการศึกษาพบว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ และเนื่องจากความไม่เพียงพอของเงินเดือนนี้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของพยาบาลและเป็นผลให้มีการลาออกจางาน (Fletcher, 2001; Greipp, 2003) สำหรับผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน (fringe benefit) เป็นค่าตอบแทนทางอ้อมที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากองค์กร ซึ่งผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนมีความสำคัญในฐานะเป็นปัจจัยจูงใจ เสริมที่ช่วยให้บุคคลมีความมั่นคงในด้านสุขภาพและมีรายได้ ซึ่งจะช่วยรักษามูลค่าที่มีคุณภาพไว้ และอาจช่วยดึงดูดบุคลากรใหม่ให้เข้ามาสู่องค์กร จากการศึกษาวิจัยของคลิมและชไครเบอร์ (Klemm & Schreiber, 1992) พบว่าผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนนี้เป็นวิธีการที่เสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่พยาบาล ลดอัตราการลาออกจางาน รวมทั้งยังมีประโยชน์โดยใช้เป็นกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารองค์กรโรงพยาบาลเพื่อใช้ในการสรรหาพยาบาลเข้าทำงานและการคงอยู่ในงาน

นอกจากนี้เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคลเช่นกัน กล่าวคือเมื่อบุคคลทำงานหนักและไม่ได้รับเงินเดือนหรือผลประโยชน์ที่

นอกเหนือจากเงินเดือนตามที่คาดหวังไว้ ทำให้บุคคลนั้นมีความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้น (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) และดังคำกล่าวของแทพเพน (Tappen, 1995) กล่าวว่าปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางด้านสุขภาพที่มีตำแหน่งงานในระดับสูงและผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆคือการได้รับเงินเดือนน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่น จากการศึกษาการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบถึงการศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือนกับความเหนื่อยหน่ายโดยตรง แต่พบว่ามีการศึกษาของคิเมอร์โรติ และคณะ (Demerouti et al., 2001) ที่นำเงินเดือนเป็นตัวแปรในการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงาน ผลการศึกษาพบว่าถ้าหากบุคคลได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่จะเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงาน

3. ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน (friendliness and cooperation of fellow employee) หมายถึงเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยปราศจากข้อขัดแย้ง (McFadzean et al, 2005)

เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงาน เพราะบุคคลไม่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยเพียงลำพัง เนื่องจากในการทำงานจะต้องมีการประสานงานร่วมกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล (บรรยงค์ ไตจินดา, 2546) จากผลการศึกษาของโรบินสัน โรท และบราว (Robinson, Roth & Brown, 1993) ที่ศึกษาขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลจำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรที่ดีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในการทำงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจใน รวมทั้งการศึกษาวิจัยของค็อกซ์ (Cox, 2001) ที่ศึกษาขวัญกำลังใจในงานในกลุ่มพยาบาลและข้อขัดแย้งระหว่างพยาบาลภายในกลุ่มการพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าการที่พยาบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในกลุ่ม ทำให้มีข้อขัดแย้งระหว่างกันน้อยลง เป็นผลให้พยาบาลในกลุ่มมีขวัญกำลังใจในงานอยู่ในระดับสูง จึงส่งผลให้มีอัตราการลาออกจากงานของพยาบาลลดลง และจากการศึกษาของสุจินดา รัสมาวี (2545) ที่ศึกษาขวัญของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลจำนวน 173 คน ผลการศึกษาพบว่าการได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ทำให้อาจารย์พยาบาลมีขวัญกำลังใจในงานสูงขึ้น เป็นเพราะว่าบรรยากาศในการปฏิบัติงานมีความเป็นกันเอง ได้รับความห่วงใยและเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงาน ได้รับคำปรึกษาเมื่อมีปัญหา และได้พบปะสังสรรค์ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาราชการ

ตามแนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1982) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของบุคคลงานในองค์กรและทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่าที่ต้องให้การบริการแก่ผู้รับบริการ โดยในสถานการณ์ที่บุคคลในกลุ่มมีการแข่งขันกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลมากกว่าการสร้างความร่วมมือในการทำงาน และเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ดี ทำให้บุคคลนั้นมีการแยกตัวออกจากกลุ่ม ไม่ต้องการให้ใครมารบกวน การแยกตัวออกมานี้จะทำให้เพิ่มระดับของความเครียด และมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น นอกจากนี้ชอไฟโล และคณะ (Schaufeli et al., 1998) กล่าวว่า การได้รับความช่วยเหลือและกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคล จากการศึกษาของแจนเซน และคณะ (Janssen et al., 1999) พบว่าพยาบาลที่ไม่ได้รับความร่วมมือและมีสัมพันธภาพไม่ดีกับผู้ร่วมงาน ส่งผลให้พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการศึกษาของจิงกิน และคณะ (Jenkins et al., 2004) พบว่าการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อยามมีปัญหาในการทำงาน ทำให้พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในงานลดลง นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยเพนี (Payne, 2000) พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความขัดแย้งระหว่างกันในการทำงาน จะส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น

4. การบริหารจัดการของผู้บริหาร (administration of supervisor) หมายถึงการที่ผู้บริหารมีการดำเนินงานในองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม กำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีความเห็นอกเห็นใจ และมีความสม่ำเสมอกับบุคคลทุกคนในองค์กร (เสนาะ ดีเยาว์, 2539)

ในการบริหารงานผู้บริหารองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ต้องมีความรับผิดชอบในการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดขวัญกำลังใจในงานแก่บุคคลในองค์กร (Kossen et al., 1975) ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรเพื่อเป็นการวางขอบเขตแนวทางของงานให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ และแปลความหมายได้ องค์กรที่มีนโยบายที่ชัดเจนจะช่วยเป็นกรอบใช้ชี้ทางและช่วยกำกับให้การดำเนินงานมีการประสานไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานยังเป็นการระบุให้เห็นถึงลำดับขั้นตอนของการทำงานอย่างชัดเจนถึงวิธีการกระทำว่ากิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งจะมีขั้นตอนการดำเนินการเป็นอย่างไร (ธงชัย สันติวงษ์, 2530) และนอกจากจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในงานที่ดีแก่บุคคลในองค์กรเพียงอย่างเดียวยังมีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการได้แก่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร สร้างความร่วมมือและความคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กรที่จะร่วมสร้างสรรค์งานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ไว้ รวมทั้งบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในงานและพึงพอใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร (เสนาะ ตีเขาว์, 2543) จากการศึกษาการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน (Magnet hospital) พบว่าพยาบาลมีความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นในผู้บริหาร และมีความรู้สึกละเอินว่าผู้บริหารเป็นคนเก่ง มีความรู้ มีประสบการณ์ต่างๆ ที่จะเป็นที่พึ่งพาของผู้ปฏิบัติงานได้ (ศิริพร ตันติพลวินัย, 1995)

นอกจากนี้การบริหารจัดการของผู้บริหารยังเป็นปัจจัยส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังที่แมสแลช (Maslach, 1982) กล่าวว่าผู้บริหารองค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เนื่องจากในบางครั้งที่บุคคลไม่เห็นด้วยกับแผนนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรที่จัดตั้งและดำเนินการอยู่ ซึ่งหากเป้าหมายของหน่วยงานไม่ชัดเจน ผู้บริหารไม่อธิบายบทบาทในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เป็นสาเหตุของความเครียด คับข้องใจ และสอดคล้องกับคำกล่าวของคัทนูลี อามสตรอง ดริว และเฮนรี (Duxbury, Armstrong, Drew & Henly, 1984) กล่าวว่าองค์กรที่มีนโยบายไม่ชัดเจน ขาดการติดต่อระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีกฎระเบียบเข้มงวดเกินไป สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนทำให้พยาบาลมีความคับข้องใจและเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานตามมา จากการศึกษาของวิไล พัวรรักษ์ (2541) พบว่าการรับรู้ต่อระบบบริหารมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ (adequacy of communication) หมายถึงการที่ผู้บริหารองค์กรให้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาต่างๆ และความก้าวหน้าขององค์กร ให้ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่และกำลังจะทำในอนาคต ชี้แจงให้เห็นถึงสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีการรายงานผลงานประจำปีแก่ผู้ปฏิบัติให้ทราบทุกคนในรูปแบบหนังสือพิมพ์ข่าว สารบุคคลหรือข่าวการทำงาน (กันตยา เพิ่มผล, 2541)

การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่นำมาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กรและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลในองค์กรมีขวัญกำลังใจในงานดี การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา ความก้าวหน้าด้านต่างๆ ขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกระทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะๆ หากมีอะไรเปลี่ยนแปลงแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ บอกนโยบายและกระบวนการทำงานให้รับทราบ ขอมรับข้อเสนอแนะจากบุคคลในองค์กร มีการรายงานประจำปีให้ทราบทุกคน หรือแจกให้ทุกคนทราบ ออกแมกกาซีน หนังสือพิมพ์ข่าว หรือข่าวขององค์กรให้บุคคลในองค์กรได้อ่านหรือรับทราบอยู่เสมอ (อารี เพชรสุค, 2530) รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลในองค์กรยังเป็นการทำให้กิจกรรมต่างๆ ในองค์กรมีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงความคิดเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539)

นอกจากนี้การให้ข้อมูลข่าวสารยังเป็นเครื่องมือที่เชื่อมระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงานในองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของตนอง และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ถ้าหากองค์กรใดที่มีระบบการสื่อสารไม่ดี จะส่งผลกระทบต่อประสานงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน (เสนาะ ดิยาว, 2541) ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารความเป็นไปในด้านต่างๆภายในองค์กรแก่ผู้ปฏิบัติงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในงาน (เสนาะ ดิยาว, 2543) จากการวิจัยของกูลลิเวอร์ โทเวล และเพ็ค (Gulliver, Towell & Peck, 2003) ได้ศึกษาถึงขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลในการหลอมรวมหน่วยบริการสุขภาพจิตและการบริการทางสังคมในประเทศอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางการพยาบาล ทำให้มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพยาบาล ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดีและเพียงพอระหว่างผู้บริหารกับพยาบาลในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะรักษาขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ดังที่คริสตเลอร์ และคริสตเลอร์ (Kistler & Kistler, 1980) ให้ข้อคิดเห็นว่างค์การควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยและทั่วถึง เพื่อให้บุคคลในองค์กรทุกคนได้รับทราบความเป็นไปภายในองค์กร ทำให้บุคคลมีขวัญกำลังใจในงาน และจากคำกล่าวของเสนาะ ดิยาว (2543) ได้กล่าวว่า การให้ข่าวสารภายในองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในงาน และท่าทีของบุคคลในองค์กร ถ้าหากองค์กรไม่แจ้งข่าวสารหรือแจ้งข่าวสารไม่ต่อเนื่องแก่บุคคลในองค์กรให้รับทราบ จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกขาดความมั่นคงและมีความไม่แน่ใจเกิดขึ้น รวมทั้งการให้ข่าวสารในการปฏิบัติงานจะได้ผลดีควรมีหลายๆ รูปแบบ เช่น การใช้เครือข่ายงาน (network) และสื่อต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจและส่งเสริมขวัญกำลังใจในงานอยู่ในระดับดี (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2542)

นอกจากนี้ถ้าหากองค์กรมีการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวภายในองค์กร การดำเนินงานต่างๆ เป็นผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Maslach, 1982) จากการศึกษาของดิเมอร์โรติ และคณะ (Demerouti et al., 2001) พบว่าองค์กรที่ขาดการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลจะเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงาน

6. ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน (security of job) หมายถึง บุคคลมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ได้รับการดูแลอุปถัมภ์ ได้รับการปกป้องจากภัยอันตราย ปราศจากความกลัว ความวิตกกังวล ความสับสนวุ่นวาย และการคุกคามจากสิ่งต่างๆ (Maslow, 1954)

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการด้านความมั่นคง และปลอดภัยปลอดภัย ต้องการที่จะอยู่ห่างไกลจากสิ่งที่เป็นภัยอันตรายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานหรือจากสถานการณ์อื่นๆ ตลอดจนความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้นบุคคลจึงให้ความสนใจในหลักประกันที่มั่นคงเพื่อความต้องการการอยู่รอด (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542) ดังที่ดราฟ (Drafke, 2006) กล่าวว่าความมั่นคงในงาน เป็นการรับรองว่าบุคคลนั้นได้ถูกจ้างงานตลอดไป และในปัจจุบันนี้ความมั่นคงในงานเป็นเรื่องที่บุคคลในองค์กรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ถูกกล่าวขานถึงความมั่นคงในงานเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในประเทศไทยเมื่อปี ค.ศ.1996 พยาบาลเริ่มมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น จากการสำรวจในระดับชาติพบว่าวิชาชีพพยาบาลมีความไม่มั่นคงในงานสูงขึ้น เนื่องจากการต่อรองในเรื่องของค่าตอบแทนที่จะได้รับร่วมกับการปิดกิจการของโรงพยาบาลบางแห่ง จึงส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง (Bowman, 1997) จากการศึกษาวิจัยของคอลลาแกน (Collaghan, 2003) พบว่าปัจจุบันพยาบาลที่ทำงานในประเทศไทยมีความรู้สึกที่วิชาชีพพยาบาลนั้นเป็นอาชีพที่ไม่มีความมั่นคงในงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสุขภาพและการขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนในด้านต่างๆ ทำให้มีผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในวิชาชีพ ตรงกันข้ามกับในประเทศไทยจากงานวิจัยของ สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสทธิ์ (2539) พบว่าวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีความมั่นคงในงาน เนื่องจากมีระบบราชการที่เอื้ออำนวยในเรื่องผลประโยชน์ของค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญสำหรับผู้ทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นผลให้พยาบาลมีความรู้สึกที่มีความมั่นคงในวิชาชีพพยาบาลสูงขึ้น

นอกจากนี้ความไม่มั่นคงในงานทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้น จากการศึกษาของ เอ็ดเวิร์ด เบอร์นาร์ด คอยล์ โฟเทอร์กิลล์ และแฮนนิแกน (Edwards, Burnard, Coyle, Fothergill & Hannigan, 2001) พบว่าความไม่มั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความเครียดและเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพจิตเวชที่ทำงานในชุมชน และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของเทลอร์ และบาร์ริง (Taylor & Barling, 2004) ที่ศึกษาที่มาและผลกระทบของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลจิตเวช โดยวิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างพยาบาลวิชาชีพจำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่าความไม่มั่นคงในงานเป็น ที่มาของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สำหรับความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะความปลอดภัยของบุคคลในองค์กร เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน การมีแนวทางหรือระบบการป้องกันอันตรายที่ชัดเจนในขณะปฏิบัติงานให้แก่บุคคลใน

องค์กร ย่อมหมายถึงเป็นการป้องกันความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งสาเหตุของการเกิดอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายต่อบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง เป็นต้น โดยบุคคลที่ทำงานในสถานที่ที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย หรือในสถานที่ทำงานที่มีเสียงดังมาก ๆ จะทำให้มีผลเสียต่อการได้ยิน สิ่งแวดล้อมที่เกิดจากวัตถุที่มีปฏิกิริยาทางเคมี เช่น สารเคมี สารละลาย เหมะควัน แก๊ส เป็นต้น ซึ่งสารเคมีเหล่านี้จะไปทำลายอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ เชื้อโรค ไวรัส แบคทีเรีย เป็นต้น โดยบุคคลที่ได้รับผลจากสิ่งเหล่านี้จะเกิดอาการตามประเภทของโรค นอกจากนี้ความไม่ปลอดภัยจากการกระทำจากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ขาดความรู้ความชำนาญ สภาพร่างกายไม่สมบุรณ์กับสภาพงานที่ปฏิบัติอยู่ (เสนาะ ดิเียว, 2543) ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องมีแนวทางเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานภายในองค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้แก่ จัดตั้งคณะกรรมการด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีกฎระเบียบต่างๆ จัดทำคู่มือที่เกี่ยวกับความปลอดภัย จัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ให้การฝึกอบรมกับผู้ปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมและซ้อมแผนดับเพลิง และติดตามผลของการปฏิบัติงาน โดยการตรวจสอบสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานประจำปี (บรรยงค์ โตจินดา, 2546) จากการศึกษาของอัญชลี ดิษฐ์ (2542) พบว่าหน่วยงานที่มีระบบการป้องกันอันตรายจากเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในการทำงาน จะทำให้พยาบาลประจำการมีความรู้ถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต ซึ่งล้วนมีผลต่อระดับขวัญกำลังใจในงาน

นอกจากนี้ปลอดภัยในงาน จะส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคลได้เช่นกัน จากการศึกษาของดิเมอร์โรติ และคณะ (Demerouti et al., 2001) พบว่าความไม่ปลอดภัยในการทำงานเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคล

7. โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า (opportunity for growth and advancement) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงขึ้น รวมทั้งยังได้รับการศึกษาอบรมต่างๆ เพิ่มเติม (Herzberg et al., 1959)

ทรัพยากรบุคคลหรือบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดและเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้องค์กรจะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้นต้องอาศัยบุคคลที่มีสมรรถนะที่เหมาะสม กล่าวคือบุคคลจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หากองค์กรใดมีบุคคลซึ่งเพียบพร้อมไปด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานต่างๆ แล้ว การดำเนินงานก็จะเป็นไปอย่างค่อนข้างราบรื่น (ชูชัย สมितिไกร, 2547) ดังนั้นเมื่อบุคคลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรควรสนับสนุนให้บุคคลในองค์กรได้มีโอกาสศึกษาต่อ เข้าร่วมอบรม สัมมนาในวิชาชีพที่บุคคล

ปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเสริมสร้างความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน บุคคลสามารถหันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมวิชาชีพ รวมทั้งทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบสูงขึ้น พัฒนาความคิด เจตคติ สมรรถนะในการทำงาน และเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจในงานแก่บุคคลในองค์กร (Hopkins, 1995) นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยให้บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งใหม่เป็นความต้องการของทุกคนเพราะได้ทำงานในตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นเครื่องแสดงถึงความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน รวมถึงแสดงสถานะทางสังคมของบุคคล ซึ่งหมายถึงมีความมั่นคงในการครองชีพของตนเองและครอบครัว (เสนาะ ดีเยาว์, 2543) รวมทั้งการฝึกอบรมยังสร้างความชำนาญและสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว มีความถูกต้องแม่นยำ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (พงษ์จันทร์ ภูยาพานิชย์, 2545) และผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมได้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Gillies, 1994) จากการศึกษาวิจัยของคอลลาแกน (Callaghan, 2003) พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำได้แก่ การขาดโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพและการขาดการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อเนื่อง และการศึกษาวิจัยของอัญชลี ดีช่วย (2542) พบว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลนครนายก มีขวัญกำลังใจในงานในด้านโอกาสในการเจริญและความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ทำให้มีความรู้สึกว่าการพยาบาลมีความทัดเทียมกับวิชาชีพอื่น และได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นที่เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการสร้างขวัญกำลังใจของพยาบาลประจำการ นอกจากนี้การศึกษาของทัศนา บุญทอง (2542) พบว่าร้อยละ 25 ของพยาบาลไม่มีโอกาสพัฒนางาน และร้อยละ 20.6 ของพยาบาลไม่มีโอกาสและเวลาประชุมปรึกษารื้อกับผู้ร่วมงานอื่นๆ รวมทั้งการศึกษาของประคิน สุจฉายา และคณะ (2545) พบว่าพยาบาลมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองในการเข้ารับการอบรม การเข้าประชุมวิชาการต่างๆ ค่อนข้างน้อย ทำให้ขาดขวัญกำลังใจในงาน และขาดแรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้เช่นกัน ดังที่แทพเพน (Tappen, 1995) กล่าวว่าพยาบาลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน รวมทั้งโอกาสทางการศึกษา ทำให้พยาบาลมีความรู้สึกคับข้องใจและความเหนื่อยหน่ายในงาน จากการศึกษาของรินไซ และคณะ (Renzi et al., 2005) พบว่าพยาบาลและแพทย์ในโรงพยาบาลโรคผิวหนัง มีความพึงพอใจในงานเพราะองค์การให้การสนับสนุนในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าและมีความสัมพันธ์กับการมีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำกว่าพยาบาลและแพทย์โรงพยาบาลทั่วไป

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 7 ด้านตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานมีเพียงปัจจัยด้านปริมาณงานที่ต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการของผู้บริหาร และโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า เป็นเพียงมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน จึงไม่มีข้อมูลสนับสนุนว่ามีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานทั้ง 7 ด้านดังกล่าวว่ามีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานหรือไม่ อย่างไรในบริบทที่มีความแตกต่างกับองค์กรอื่น

สถานการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช เป็นบุคลากรทีมสุขภาพกลุ่มใหญ่ที่สุดในโรงพยาบาลมีจำนวนทั้งสิ้น 668 คน (กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2549ก) โดยมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในงานทั้งด้านบริหาร ด้านบริการพยาบาล และด้านวิชาการ ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพปีพ.ศ. 2548 และปีพ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 78.74 และ 72.96 ตามลำดับ ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือร้อยละ 80 ได้แก่ ด้านภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ สวัสดิการที่ได้รับ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสถานปฏิบัติงาน และการมีโอกาสอบรมดูงานระยะสั้น คิดเป็นร้อยละ 72.05, 65.74, 67.09, 64.65, 70.04 และ 60.86 ตามลำดับ (กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2549ข) และเมื่อพิจารณาสภาพการทำงาน of โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชพบว่า จากข้อมูลสถิติด้านการตรวจรักษาพยาบาลในปี พ.ศ. 2549 ได้ให้การตรวจรักษาผู้ป่วยนอกจำนวน 229,190 ราย เฉลี่ย 1,763 รายต่อวัน และรับรักษาผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลจำนวน 23,719 ราย เฉลี่ย 130 รายต่อวัน รวมทั้งรับการรักษาผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียงจำนวน 37,458 ราย (กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2549ก) การกำหนดความรับผิดชอบผู้ป่วยในอัตราส่วนโดยเฉลี่ย (พยาบาล:ผู้ป่วย) ทุกหอผู้ป่วยในกลุ่มการพยาบาล ใช้เกณฑ์อ้างอิงจากหนังสือแนวทางการจัดอัตรากำลังทางการพยาบาล ของกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2545) (ข้อมูลในช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูล) โดยการจัดอัตรากำลังของพยาบาลตามชั่วโมงความต้องการการพยาบาลตามลักษณะประเภทผู้ป่วย ดังนี้ 1) ผู้ป่วยหนัก มีจำนวนชั่วโมงความต้องการ

การพยาบาล 10-12 ชั่วโมงต่อวันนอนผู้ป่วย 2) ผู้ป่วยใน มีจำนวนชั่วโมงความต้องการการพยาบาล 2.6-5.5 ชั่วโมงต่อวันนอนผู้ป่วย 3) ผู้ป่วยนอก มีจำนวนชั่วโมงความต้องการการพยาบาล 0.50 ชั่วโมงต่อราย 4) ผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีจำนวนชั่วโมงความต้องการการพยาบาล 2.25-2.50 ชั่วโมงต่อราย 5) ผู้ป่วยผ่าตัดใหญ่ มีจำนวนชั่วโมงความต้องการการพยาบาล 2.5 ชั่วโมงราย 6) ผู้ป่วยคลอด มีจำนวนชั่วโมงความต้องการการพยาบาล 6 ชั่วโมงต่อราย จากนั้นคำนวณอัตราค่าจ้างพยาบาลที่ต้องการใน 1 วันและพยาบาลแต่ละช่วงเวลาการทำงานในเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก และแบ่งความรับผิดชอบผู้ป่วยในอัตราส่วนโดยเฉลี่ย (พยาบาล:ผู้ป่วย) ตามจำนวนผู้ป่วยแต่ละหอผู้ป่วยในเวรเช้า บ่าย ดึก โดยแผนกผู้ป่วยหนัก (พยาบาล:ผู้ป่วย) เท่ากับ 1:1-2, 1:2 และ 1:2 ตามลำดับ แผนกผู้ป่วยใน (พยาบาล:ผู้ป่วย) ในเวรเช้า บ่าย ดึก เท่ากับ 1:3-8, 1:4-12 และ 1:4-12 ตามลำดับ แผนกผู้ป่วยนอก (พยาบาล:ผู้ป่วย) เท่ากับ 1:20-40 แผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในเวรเช้า บ่าย ดึก เท่ากับ 1:8-10, 1:10 และ 1:10 ตามลำดับ นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพจะต้องปฏิบัติงานในส่วนของการประกันคุณภาพโดยเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการงานด้านวิชาการ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกิจกรรมพิเศษ ซึ่งจะต้องเข้าร่วมการประชุมในวาระต่างๆ จัดกิจกรรมสร้างสรรค์ผลงานที่สอดคล้องกับแนวนโยบายของการประกันคุณภาพ

จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนถึงปริมาณงานที่พยาบาลวิชาชีพต้องรับผิดชอบ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมีไม่เพียงพอ เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องช่วยหายใจ เครื่องควบคุมสารน้ำหยด เครื่องวัดระดับออกซิเจนในเลือด เสื่อน้ำเกลือ (ข้อมูลจากข้อเสนอแนะการสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพปี พ.ศ. 2548 และปี พ.ศ. 2549)(กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2549ข) การปฏิบัติงานการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการมอบหมายงานเป็นทีม (team method) ผสมผสานกับการมอบหมายงานเป็นหน้าที่ (functional method) ซึ่งการมอบหมายงานเป็นทีมจะทำให้พยาบาลวิชาชีพทุกคนที่อยู่ภายในทีมการพยาบาลได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ปรึกษาหารือ ถึงแม้ว่าจะมีบางหอผู้ป่วยจะมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานไม่ดี (ข้อมูลจากข้อเสนอแนะการสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพปีพ.ศ.2548 และปีพ.ศ.2549) (กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2549ข) และเมื่อต้องขึ้นปฏิบัติงานล่วงเวลาพยาบาลวิชาชีพจะได้รับเงินค่าล่วงเวลา เวรละ 500 บาท ค่าเวรบ่ายและเวรดึกได้รับเวรละ 200 บาทจากเงินบำรุงของโรงพยาบาล (ข้อมูลในช่วงของการเก็บรวบรวมข้อมูล) (โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2550) และได้รับเงินเดือนจากบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการพลเรือน ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินเดือนตามที่กระทรวงการคลังกำหนด รวมทั้งมีผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนจาก

โรงพยาบาลและกลุ่มการพยาบาลจัดให้ ได้แก่ เงินยืมดอกเบี่ยต่ำ ได้เข้าพักรักษาตัวเมื่อเจ็บป่วยใน ตึกพิเศษตามระเบียบของโรงพยาบาล เงินฌาปนกิจศพ การได้รับการศึกษาอบรมตามโควตาของ โรงพยาบาล การเยี่ยมหลังคลอดบุตร และที่อยู่อาศัย

นอกจากนี้การพิจารณาการเข้าสู่ตำแหน่งของผู้บริหารการพยาบาล จากผู้ที่มีระดับ วิทยุติ และระยะเวลาการทำงานนาน มีนโยบายการพัฒนาบุคลากรพยาบาล โดยกำหนดระเบียบการ พิจารณาการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ การเข้าร่วมประชุมวิชาการของพยาบาลวิชาชีพ ให้ เป็นโควตาของโรงพยาบาล 1 ครั้ง/คน/ปี และตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน แต่ก็ยังไม่ทั่วถึง ต่อความต้องการของพยาบาลวิชาชีพทุกคนเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพมีจำนวนมาก สำหรับระเบียบ การลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในหลักสูตรเกี่ยวกับการพยาบาล พิจารณาให้ลาศึกษาต่อได้ปีละ 4 คน โดยแบ่งตามสาขาวิชาด้านคลินิกและการบริหาร (โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, 2549) รวมทั้งยังไม่มีบันไดอาชีพ (career ladder หรือ career path) ที่ชัดเจน เมื่อมีข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงาน กิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการให้พยาบาลทุกระดับรับทราบจะเป็น รูปแบบที่เป็นทางการคือการสื่อสารในแนวดิ่ง (downward communication) โดยภายหลังจากที่ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆจากผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล จากนั้นหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเรียกประชุมผู้ตรวจการพยาบาลทุกแผนกเพื่อรับทราบข้อมูล นโยบาย หรือการดำเนินงานต่างๆ ต่อจากนั้นผู้ตรวจการแต่ละแผนกจึงแจ้งข้อมูลข่าวสารเหล่านี้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ตนเองรับผิดชอบดูแล และสุดท้ายหัวหน้าหอผู้ป่วยแต่ละหอผู้ป่วยนำข้อมูล ข่าวสารนั้นมาแจ้งแก่พยาบาลในหอผู้ป่วยของตนเองให้รับทราบ ซึ่งรูปแบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นไปในลักษณะของการแจ้งด้วยวาจา ปิดประกาศในบอร์ด แจ้งในวาระ การประชุมประจำเดือนแต่ละหอผู้ป่วย ในบางครั้งได้รับทราบข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อ เหตุการณ์จริง นอกจากนี้ระบบสารสนเทศอยู่ในระหว่างการปรับปรุงและพัฒนา จึงทำให้โอกาส การเข้าถึงข่าวสารของพยาบาลวิชาชีพลดลง

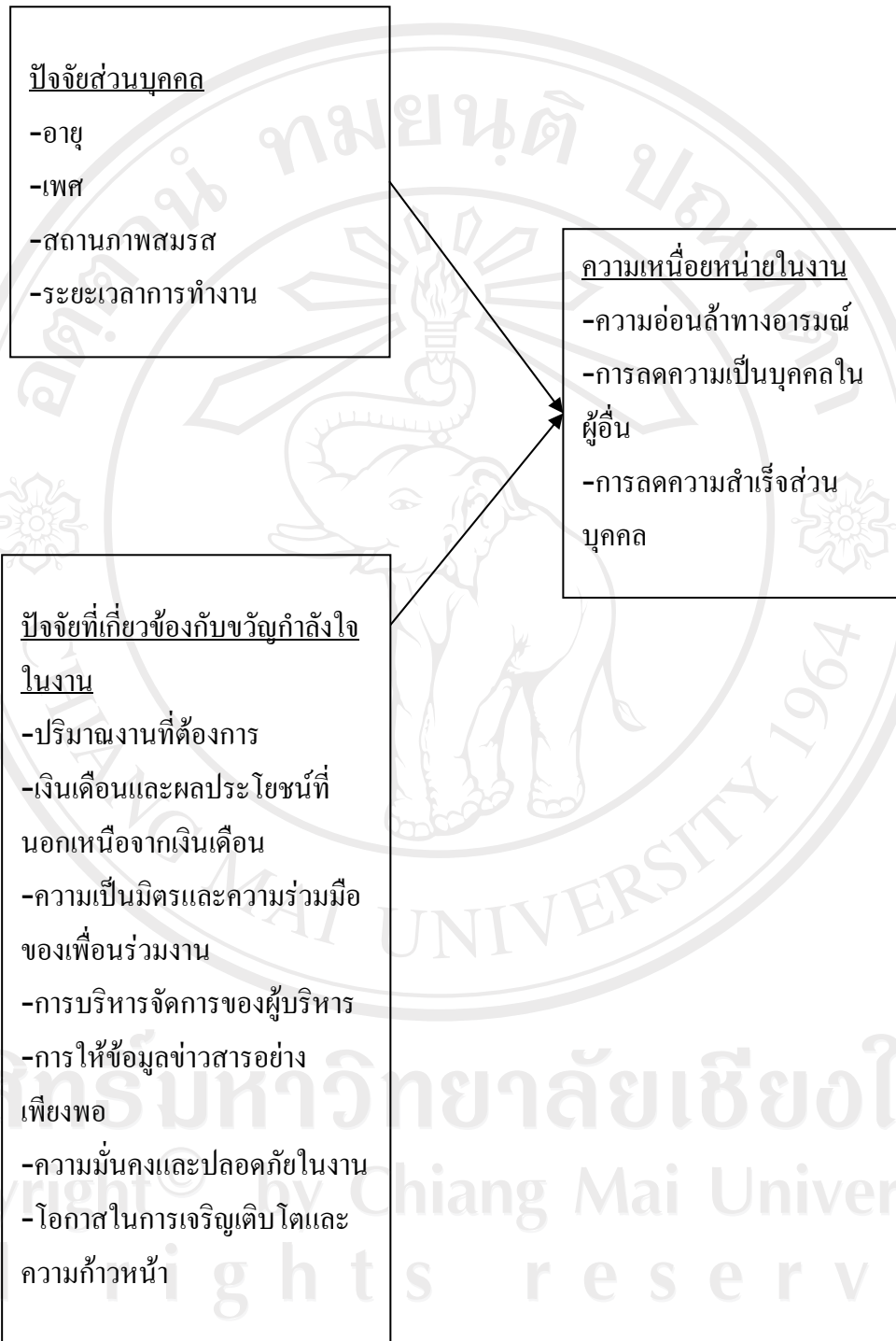
สถานการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ตามที่กล่าวมาข้างต้นอาจจะส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลวิชาชีพและอาจมีผลที่ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นได้ ซึ่งผู้วิจัยยังไม่เคยมีการสอบถามพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับ ความรู้สึกตรงนี้เป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดทฤษฎี

ความเหนื่อยหน่ายในงานตามแนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1982) เป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องให้บริการแก่บุคคลอื่นมาเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุให้พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่ต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน การบริหารจัดการของผู้บริหาร การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า แสดงดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1. แสดงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน