ปีที่ 18 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2546
Vol 18 No 4 October-December 2003

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

Organizational Communication Climate, Job Enrichment, And Quality of Work Life of Staff Nurses in Emergency Room

อุษา แก้วอำภา พย.ม.
Usa Kaewumpa* MNS.
ยุพิน อังสุโรจน์ Ph.D.
Yupin Aungsuroch** Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 234 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ แบบสอบถามการเพิ่มคุณค่าในงาน และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าเท่ากับ .95 .85 และ .93 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ และการเพิ่มคุณค่าในงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับดี และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับปานกลาง

2. บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ (r =.60 และ .56 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

---

* พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช สุพรรณบุรี
** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
*** วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับทุนสนับสนุนเป็นบางส่วนจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำสำคัญ : การสื่อสารขององค์การ, การเพิ่มคุณค่าในงาน, คุณภาพชีวิตการทำงาน, พยาบาลประจำการ

Abstract

The purposes of this research were to study organizational communication climate, job enrichment, and quality of work life of staff nurses in emergency room, and to determine the relationships between organizational communication climate, job enrichment and quality of work life of staff nurses in emergency room. The sample consisted of 234 staff nurses in emergency room, Regional Hospitals and Medical Centers who were selected by multi-stage sampling. The research instruments were organizational communication climate, job enrichment, and quality of work life questionnaires. These questionnaires were tested for content validity and reliability. The Cronbach's alpha coefficient were .95, .85, and .93, respectively. Statistical methods used to analyze the data included mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The findings were as follows :

1. Organizational communication climate and job enrichment of staff nurses were at the high level. Quality of work life of staff nurses was at the middle level.

2. Organizational communication climate and job enrichment were significantly positive related to quality of work life of staff nurses in emergency room, at the.05 level (r=.60 and .56, respectively).

Key words : Organizational communication, Job enrichment, Quality of work life, Staff nurses

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนทำงานคือสินทรัพย์ ดังคำกล่าว "Workers are assets" (ศิระ โอภาสพงศ์, 2543) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่มีคุณภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนากำลังคนตลอดมาตั้งแต่แผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 6 จนถึงแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 9 ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบัน คุณภาพชีวิตของแต่ละคนได้รับอิทธิพลจากคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life: QWL) เป็นความรู้สึกเป็นสุข พึงพอใจในการทำงาน และรู้สึกว่าการทำงานทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความสำคัญ

งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลศูนย์เป็นหน่วยงานที่ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตที่ต้องการความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาสุขภาพ ตลอดจนการปฏิบัติการช่วยชีวิตอย่างรีบด่วน รวมทั้งให้การดูแลแก้ไขปัญหาคุกคามเร่งด่วนในผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อเพื่อให้การรักษาที่ต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีความพร้อมทั้งคน วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะ มีความพร้อมที่

จะให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในยามปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถคาดเดาได้ แสดงให้เห็นถึงภาระงานในความรับผิดชอบที่หนักและยังต้องเผชิญกับความเครียดจากงาน ซึ่ง เวลช์ เอบเบิร์ท และสเปรทเซอร์ (Welch, Ebert, & Spreitzer, 2000) กล่าวว่าปัญหาภาระงานที่หนักของบุคลากรก่อให้เกิดความรู้สึกทรมานใจ ละอายใจที่ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว กลายเป็นความขัดแย้งภายในตนเองและวิชาชีพ ส่งผลให้สูญเสียความสมดุลของชีวิต รู้สึกว่าตนล้มเหลว แรงจูงใจในการทำงานและการอุทิศตนเพื่องานลดน้อยลง แนวโน้มในการลาออกโอนย้ายสูงขึ้น ประกอบกับปัญหาความไม่สมดุลของพยาบาลกับจำนวนผู้ป่วย ทำให้พยาบาลพักผ่อนน้อย รับประทานอาหารไม่เป็นเวลา ร่างกายเหนื่อยล้า ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพอนามัย ความผาสุกของชีวิตและครอบครัว กลายเป็นความเหนื่อยหน่ายไม่เป็นสุขในการทำงานได้

สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ลดลง จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ควรตระหนักและให้ความสำคัญ ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีไปพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้อื่น พยาบาลจะต้องมีคุณภาพชีวิตของตนเองที่ก่อให้เกิดความสุข ความพึงพอใจ จึงจะมีพละกำลังเพียงพอที่จะเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับผู้อื่นได้ ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานของพยาบาลจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารในทุกกระบวนการ เพราะการสื่อสารนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (เสนาะ ติเยาว์, 2541) ในการสื่อสารของพยาบาลทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและกับระดับผู้บริหาร ต้องมีความชัดเจนถูกต้อง เชื่อถือได้ และเปิดเผย องค์การจะต้องมีบรรยากาศการสื่อสารที่เหมาะสม

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ (Organizational communication climate) สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีการสื่อสารที่ดี มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี มีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้มีผลงานดีขึ้น บุคลากรไม่เบื่อหน่ายในการทำงาน (กริช สืบสนธิ์, 2526) มีความสุขกับการทำงาน เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ แต่หากบรรยากาศการสื่อสารไม่ดี จะทำให้คนไม่อยากแสดงความรู้ความสามารถ (เสนาะ ติเยาว์, 2530) อาจทำให้งานเกิดความเสียหาย ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสับสนคับข้องใจ มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน เกิดความเครียด และวิตกกังวล นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ลดลง จึงจำเป็นที่พยาบาลควรมีบรรยากาศการสื่อสารที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์เปิดเผย รับฟังปัญหาไว้วางใจซึ่งกันและกัน

การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้งานน่าสนใจ มีความหมาย เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในงาน ตลอดจนร่วมกันตัดสินใจในงาน (Herzberg, 1974) แต่จากปัญหาในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน ภาระงาน หรือปัญหาต่าง ๆ จากการทำงาน ทำให้บุคลากรเกิด

ความไม่เป็นสุขในการทำงาน รู้สึกเบื่องาน และขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ สร้างกำลังใจและความเต็มใจในการกระทำ ทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน การเพิ่มคุณค่าในงานเป็นการใช้สิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน พึงพอใจในความก้าวหน้า ความเติบโตในงาน มีผลทำให้เพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง (Greenberg & Baron, 2000; DuBrin, 2002)

จากสถานการณ์ ความจำเป็นและความสำคัญที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ และการเพิ่มคุณค่าในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์

สมมติฐานการวิจัย

1. บรรยากาศการสื่อสารขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์
2. การเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ ซึ่งหมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินรับรู้ถึงการประเมินเหตุการณ์การสื่อสาร การสนองตอบต่อบุคคลอื่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าของพยาบาลในหน่วยงาน ประเมินได้จากองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

1.2 การเพิ่มคุณค่าในงาน หมายถึง

การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงงานที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจตัดสินใจจัดการ ให้ความรับผิดชอบในการวางแผนและการควบคุมงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้งานน่าสนใจ เกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ประเมินได้จากองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ การได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การเรียนรู้สิ่งใหม่ การควบคุมตารางการทำงานด้วยตนเอง ความชำนาญเฉพาะ การมีส่วนร่วมควบคุมทรัพยากรของหน่วยงาน อำนาจติดต่อสื่อสารโดยตรง และความรับผิดชอบในงาน

2. ตัวแปรตาม หมายถึง การที่พยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินรู้สึกว่าเป็นสุขและพึงพอใจในการทำงาน จากการได้รับการตอบสนองด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ทำให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ประเมินได้จากองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคคล โอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ธรรมนูญในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ในรูปแบบการศึกษาความสัมพันธ์ (Correlation study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศูนย์ทั้งหมด 25 แห่ง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 412 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 234 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยคำนวณตามสูตร Yamane (1970, อ้างใน ประคอง กรรณสูต, 2538) ที่ระดับความเชื่อมั่น .95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการเพิ่มคุณค่าในงาน จำนวน 41 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 45 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 3 และ 4 เป็นมาตราประมาณค่า (Rating scale) มีคะแนน 5 ระดับ คะแนนมากที่สุดคือ 5 และน้อยที่สุดคือ 1 เกณฑ์การให้คะแนนคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคือ คะแนน 4.50 - 5.00 จัดอยู่ในระดับดีมาก 3.50 - 4.49 จัดอยู่

ในระดับดี 2.50 - 3.49 จัดอยู่ในระดับปานกลาง 1.50 - 2.49 จัดอยู่ในระดับต่ำ และ 1.00 - 1.49 จัดอยู่ในระดับควรปรับปรุง

เครื่องมือทั้งหมดผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน และทดสอบหาความเที่ยง (Reliability) โดยให้พยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช สุพรรณบุรี และโรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 30 คนตอบแบบสอบถามในวันที่ 19-23 ก.พ. 2546 หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ .95 .85 และ .93 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมซองติดแสตมป์ ระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัยไว้ให้เพื่อส่งข้อมูลกลับมายังผู้วิจัย ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2546 -17 มีนาคม 2546 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 238 ฉบับ เป็นฉบับที่สมบูรณ์ สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 234 ฉบับ จากจำนวน 248 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.35

กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 234 คน ส่วนมากอายุอยู่ระหว่าง 21-25 ปี เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือน 6,000-9,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน 1-5 ปี (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21-25 ปี	61	26.1
26-30 ปี	55	23.5
31-35 ปี	34	14.5
36-40 ปี	46	19.7
41-60 ปี	38	16.2
เพศ		
หญิง	210	89.7
ชาย	24	10.3
สถานภาพสมรส		
โสด	140	59.8
คู่	91	38.9
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	3	1.3
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	223	95.3
ปริญญาโท	11	4.7
เงินเดือน		
6,000 - 9,000 บาท	91	38.9
9,001 - 12,000 บาท	39	16.7
12,001 - 15,000 บาท	30	12.8
15,001 - 18,000 บาท	74	31.6
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน		
1 - 5 ปี	126	53.85
6 - 10 ปี	40	17.09
11 - 15 ปี	33	14.10
15 - 20 ปี	26	11.11
> 20 ปี	9	3.85

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW version 10.0 (Statistical Package for the Social Science for Window) ใช้สถิติคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสถิติทดสอบที (t-test statistic) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปผลการวิจัย

1. บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ และการเพิ่มคุณค่าในงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับสูงและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ

การประเมิน	$\overline{X}$	SD	ระดับ
บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	**3.89**	**0.45**	**ดี**
การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	4.04	0.56	ดี
การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงาน	3.98	0.49	ดี
การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.88	0.68	ดี
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.86	0.60	ดี
ความไว้วางใจ	3.81	0.51	ดี
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.78	0.60	ดี
การเพิ่มคุณค่าในงาน	**4.01**	**0.40**	**ดี**
อำนาจติดต่อสื่อสารโดยตรง	4.30	0.52	ดี
ความรับผิดชอบในงาน	4.25	0.51	ดี
ความชำนาญเฉพาะ	4.18	0.50	ดี
ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	4.02	0.45	ดี
การควบคุมทรัพยากร	3.95	0.54	ดี
การเรียนรู้สิ่งใหม่	3.88	0.55	ดี
การได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรง	3.76	0.53	ดี
การควบคุมตารางการทำงาน	3.65	0.77	ดี
คุณภาพชีวิตการทำงาน	**3.43**	**0.42**	**ปานกลาง**
การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	4.08	0.55	ดี
ธรรมนูญในองค์การ	3.69	0.50	ดี
การบูรณาการทางสังคม	3.63	0.63	ดี
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.56	0.58	ดี
โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.52	0.63	ดี
โอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.39	0.62	ปานกลาง
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น	3.19	0.71	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.53	0.67	ปานกลาง

2. บรรยากาศการสื่อสารขององค์การและการเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ (r =.603 และ .557 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบทุกด้านของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ และการเพิ่มคุณค่าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	ระดับความสัมพันธ์
บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	**.603**	**.000**	**ปานกลาง**
ความไว้วางใจ	.455	.000	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.410	.000	ปานกลาง
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	.457	.000	ปานกลาง
การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	.523	.000	ปานกลาง
การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	.540	.000	ปานกลาง
การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในะดับสูง	.432	.000	ปานกลาง
การเพิ่มคุณค่าในงาน	**.557**	**.000**	**ปานกลาง**
การได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรง	.423	.000	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	.433	.000	ปานกลาง
การเรียนรู้สิ่งใหม่	.497	.000	ปานกลาง
การควบคุมตารางการทำงาน	.506	.000	ปานกลาง
ประสบการณ์เฉพาะ	.352	.000	ปานกลาง
การควบคุมทรัพยากร	.385	.000	ปานกลาง
อำนาจติดต่อสื่อสารโดยตรง	.326	.000	ปานกลาง
ความรับผิดชอบในงาน	.365	.000	ปานกลาง

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=3.43) อธิบายได้ว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานมักเป็นผู้ป่วยที่ฉุกเฉิน วิกฤต บางครั้งอาจเข้ามาพร้อมกันหลายคน พยาบาลในหน่วยงานที่มีจำนวนจำกัดต้องเร่งทำงานแข่งกับเวลา แข่งกับความเป็นความตายในการช่วยชีวิต แสดงให้เห็นถึงภาระงานที่หนักของพยาบาล และยังมีความเสี่ยงต่อการติดโรคสูง อีกทั้งต้องเผชิญกับสภาพอารมณ์ที่แปรปรวนของผู้ป่วยและญาติ อยู่ในบรรยากาศของความทุกข์ ความสูญเสีย โศกเศร้าเสียใจตลอดเวลา ตลอดจนความคาดหวังของผู้มารับบริการที่สามารถกดดันให้เกิดความเครียด ความไม่เป็นสุขในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ พบว่าพยาบาลรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ตลอดจนค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ว่าหน่วยงานมีระบบส่งเสริมความก้าวหน้า เตรียมความรู้ทักษะในตำแหน่งที่สูงขึ้น การเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสม มีความก้าวหน้า มั่นคงในรายได้ การมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง ญาติ การมีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพอยู่พียงระดับปานกลางเช่นกัน จากที่ได้กล่าวมาจึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การโดยรวมของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$=3.89) อธิบายได้ว่า ลักษณะงานของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่พยาบาลปฏิบัติอยู่นั้นต้องอาศัยการสื่อสารประสานงานกับบุคลากรในทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับงานในทุกระดับ และถือเป็นเครื่องมือหลักในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจำเป็นจะต้องมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดี มีการรับรู้ถึงสัมพันธภาพแบบเปิดเผย ไว้วางใจ เชื่อมั่น สนับสนุนกันและกัน ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พยาบาลรับรู้ว่า มีการเปิดเผยการสื่อสารจากหัวหน้าสู่ลูกน้อง หัวหน้ารับฟังสิ่งที่ลูกน้องบอกกล่าว ให้มีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน มีบรรยากาศของความไว้วางใจสนับสนุนกันและกัน อยู่ในระดับดี จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าพยาบาลรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในทางบวก และรับรู้บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ อยู่ในระดับดี

การเพิ่มคุณค่าในงานของพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$=4.01) อธิบายได้ว่า พยาบาลรับรู้ถึงลักษณะงานที่ทำอยู่ในหน่วยงาน ที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ได้ตัดสินใจให้การดูแลอย่างอิสระ เห็นผลการพยาบาลที่ตนได้ทำ หากพบข้อบกพร่องก็จะสามารถหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น มีโอกาสเรียนรู้การทำงานได้ความรู้ใหม่จากผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้อง เช่นแพทย์ เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ได้รับประสบการณ์เฉพาะ ได้ใช้ทักษะความชำนาญในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สามารถจัดการกับตารางการทำงานของตนเองได้ตามความต้องการและความเหมาะสม สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการ และกำกับดูแลทรัพยากรของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรับผิดชอบควบคุมงานที่ทำตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยจนกระทั่งจำหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเป็นระดับตติยภูมิผู้ให้บริการต้องมีลักษณะเฉพาะ

หรือมีความชำนาญเฉพาะสาขามากขึ้น (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) เป็นงานที่ช่วยให้ผู้ป่วยรอดพ้นจากภาวะวิกฤต ส่งผลให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจ พึงพอใจในการทำงาน และผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าพยาบาลรับรู้ถึงการมีอำนาจติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้รับบริการ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตน สามารถควบคุมตารางการทำงาน ควบคุมทรัพยากร มีความชำนาญในงาน ได้รับผิดชอบงานที่ทำ อยู่ในระดับดี ซึ่งสิ่งที่กล่าวมาสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน พยาบาลจึงรับรู้การเพิ่มคุณค่าในงานอยู่ในระดับดี

2. จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ (r=.603) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายถึง ถ้าพยาบาลรับรู้บรรยากาศการสื่อสารขององค์การดี คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลจะดีตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของพยาบาลนั้นต้องอาศัยการสื่อสารในทุกกระบวนการ (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัฒนกุล, 2538) ไม่ว่าจะเป็นการสื่อข้อมูลจากหัวหน้ามายังลูกน้อง การรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังหัวหน้า หรือการปรึกษาหารือเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน สิ่งดังกล่าวนี้อาศัยบรรยากาศการสื่อสารที่ไว้วางใจกัน พยาบาลผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง และนำข่าวสารที่ได้รับมาแจ้งให้ลูกน้องทราบ ทำให้พยาบาลในหน่วยงานทราบถึงข้อมูลระเบียบต่าง ๆที่กำหนดหรือตกลงกันระหว่างหน่วยงาน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำงานได้ สามารถทำงานด้วยความมั่นใจและราบรื่น โดยที่บรรยากาศการสื่อสารที่ดี บุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี มีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น (กริช สืบสนธิ์, 2526) มีความสุขในการทำงานและเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

การเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพยาบาลประจำการ (r=.557) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายถึง ถ้าพยาบาลรับรู้การเพิ่มคุณค่าในงานอยู่ในระดับดี จะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าการเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นลักษณะงานเฉพาะที่แตกต่างจากงานอื่น จากการต้องดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต ซึ่งต้องใช้ทักษะการช่วยเหลือกู้ชีวิตบ่อย ได้รับการยอมรับว่าได้ทำงานพยาบาลที่ช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วยเป็นลักษณะงานท้าทาย มิใช่เป็นเพียงงานประจำที่เรียกว่า “งานพยาบาลข้างเตียง” (Bedside nursing care) และธรรมชาติของงานพยาบาลที่มีลักษณะความชำนาญเฉพาะทาง ส่งเสริมให้พยาบาลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่สามารถ จะสนับสนุนให้เกิด

แรงจูงใจในการทำงานและบั่นทอนแรงจูงใจในการทำงานได้ (ชมชื่น สมประเสริฐ, 2542)

โดยที่ผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าพยาบาลรับรู้การเพิ่มคุณค่าในงานอยู่ในระดับดี จึงหมายถึงพยาบาลรับรู้ว่างานที่ตนทำเป็นงานที่ดี มีคุณค่า มีความหมาย ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเทการทำงาน หรือพยายามทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วการรับรู้ว่างานนั้นมีคุณค่า จะทำให้มีพลังและทนต่อจุดด้อยของงานได้ การมองว่างานเป็นสิ่งมีค่า มีประโยชน์ จะทำให้เกิดความรัก ความพอใจในงาน อยากทำงาน และเกิดความสุขในการทำงาน (Arnold, 1989) ซึ่งทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นได้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบด้านที่กล่าว อาทิเช่น

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งประกอบด้วยเรื่องสวัสดิการด้านที่พักของพยาบาล และเรื่องเงินเดือนมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ เงินที่ได้รับอาจไม่เพียงพอสำหรับใช้จ่ายในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง จึงเสนอให้จัดที่พักอาศัย อาหาร สำหรับพยาบาลโดยเฉพาะผู้ที่อยู่เวรบ่าย-ดึก อาหารสวัสดิการในราคาย่อมเยาแก่ผู้ที่อยู่เวรเช้า จัดสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลแก่พยาบาลและครอบครัวโดยไม่ต้องจ่ายเป็นเงินสด

1.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ผู้บริหารควรสนับสนุนโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน วางแผนบันไดความก้าวหน้าในอาชีพโดยมีการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้ระบบคุณธรรมเป็นเกณฑ์พิจารณามีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

1.3 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น หัวหน้าหน่วยงานควรจัดเวรโดยคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน ไม่จัดเวรบ่าย-ดึก ติดต่อกันมากเกินไป เปิดโอกาสให้แลกเวรกันได้ตามความเหมาะสมโดยที่ไม่มีผลกระทบต่องาน เพื่อที่พยาบาลจะได้วางแผนสำหรับชีวิตส่วนตัว งาน และครอบครัว ได้อย่างลงตัว

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ก็ยังไม่ดีมาก ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรเสริมสร้างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยการเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้อำนาจการตัดสินใจในส่วนที่รับผิดชอบ โดยไม่จำเป็นต้องรายงานหัวหน้าหรือผู้บริหาร ในทุกเรื่อง

3. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การเพิ่ม

คุณค่าในงานโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ก็ยังไม่ดีมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเสริมสร้างและปรับปรุงลักษณะงานให้มีการเพิ่มคุณค่าในงาน เพื่อให้พยาบาลรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า มีความหมาย เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด โดยเฉพาะด้านการควบคุมตารางการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรงที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำ โดยหัวหน้าเปิดโอกาสให้ พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมกำหนดเกณฑ์ หรือข้อตกลงในการจัดตารางเวร เช่น ห้ามจัดเวรดึกแล้วต่อด้วยเวรบ่าย ห้ามขอเวรหยุดในวันหยุดตามวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น กรณีมีความจำเป็นสามารถวางแผนขอเวรของตนเองล่วงหน้าได้ ซึ่งจะทำให้พยาบาลประจำการไม่ต้องหาทางแลกเปลี่ยนเวรกับผู้อื่นในวันที่ตนมีภาระกิจที่ต้องทำและไม่สามารถขึ้นปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยบริการปฐมภูมิ (P.C.U.) พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยให้การรักษาพยาบาลก่อนถึงโรงพยาบาล (Emergency Medical Service: E.M.S.)

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่สามารถส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล เช่น การบริหารจัดการที่ดี (Good governance) การสนับสนุนจากครอบครัว

เอกสารอ้างอิง

กริช สืบสนธิ์. (2526). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชมชื่น สมประเสริฐ. (2542). รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัฒนกุล. (2538). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฟาริดา อิบราฮิม. (2541). นิเทศวิชาชีพและจริยศาสตร์สำหรับพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพาณิชย์.

ศิระ โอภาสพงษ์. (2543). ทุนมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี จำกัด.

เสนาะ ติเยาว์. (2530). การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสนาะ ติเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Arnold, E. (1989). Burnout as a spiritual issue: Rediscovering meaning in nursing practice. In V. B. Carson (Ed.), **Spiritual dimensions of nursing practice.** Philadelphia: W.B. Saunder.

DuBrin, A. J. (2002). **Fundamentals of organizational behavior** (2nd ed.). Cincinnati: South-Western College.

Greenberg, J. & Baron R. A. (2000). **Behavior in organizations : Understanding and managing the human side of work** (7th ed.). Upper Saddle River: Prentice-Hall.

Herzberg, F. (1974). The wise old turk. **Harvard Business Review. 52** (September-October) p. 70-75.

Welch, J. A., Ebert, R. K., & Spreitzer G. M. (2000). Running on empty : Overworked people in demanding work environments. In R. E. Quinn, R. M. O'Neill, & L. St. Clair (Eds.), **Industrial management.** New York: A M A Publications.