

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช*

บุญธิดา เทือกสุบรรณ พย.บ.**

เรมวอล นันทศุภวัฒน์ ประ.ด.***

อรอนงค์ วิชัยคำ ประ.ด.***

บทคัดย่อ: การศึกษาหาความสัมพันธ์เชิงทำนายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และหาปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มงานการพยาบาลจาก 9 แผนกผู้ป่วย จำนวน 440 คนโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานตามแนวคิดของแมสแลชและแจ๊คสัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บริหาร และด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน ($\bar{X} = 3.78$; $SD = 0.49$, $\bar{X} = 3.79$; $SD = 0.55$ และ $\bar{X} = 3.50$; $SD = 0.44$ ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยระดับปานกลาง คือ ด้านปริมาณงานที่ต้องการเงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.22$; $SD = 0.41$, $\bar{X} = 3.17$; $SD = 0.42$, $\bar{X} = 3.34$; $SD = 0.60$ และ $\bar{X} = 3.46$; $SD = 0.59$ ตามลำดับ)

ความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 58.43$; $SD = 14.00$) โดยความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 18.33$; $SD = 10.41$ และ $\bar{X} = 36.62$; $SD = 7.88$ ตามลำดับ) ส่วนการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 3.47$; $SD = 3.90$)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และขวัญกำลังใจในงานด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 11

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานเพื่อป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ อันจะส่งผลดีต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการพยาบาลโดยรวม

วารสารสภาการพยาบาล 2551; 23(4) 114-124

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล ขวัญกำลังใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน พยาบาลวิชาชีพ

*วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

***รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

****อาจารย์ ภาควิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบุคลากรในระบบบริการสุขภาพได้เล็งเห็นความสำคัญในการส่งเสริมและสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน อันจะส่งผลดีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยรวม¹ โดยที่พยาบาลวิชาชีพเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนระบบสุขภาพให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์และรับผิดชอบในการให้บริการการพยาบาลแก่ผู้ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นภาระงานที่หนักและต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง² อีกทั้งยังต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในงานที่มีความกดดันหลายประการ³ ซึ่งส่งผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจของพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง และอาจส่งผลที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานตามมา

ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเป็นระยะเวลายาวนาน และบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) โดยมีความเกี่ยวข้องกับ 2 ปัจจัยหลักได้แก่ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ⁴⁻⁶ เพศชาย⁵ สถานภาพสมรส⁵ และระยะเวลาการทำงานน้อย^{4,6} และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน เช่น ปริมาณงานที่ต้องการเงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน การบริหารจัดการของผู้บริหาร การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน โอกาสใน

การเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในงาน

การศึกษาขวัญกำลังใจในงานที่ผ่านมาได้เน้นที่ทัศนคติ แรงจูงใจของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในงานที่ปฏิบัติ⁷ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าขวัญกำลังใจในงานประกอบด้วยหลายปัจจัยที่ครอบคลุมในส่วนของภาระงาน ผลประโยชน์ตอบแทน การบริหารจัดการของผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการจูงใจให้บุคคลทำงาน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในสภาพแวดล้อมอย่างเพียงพอและเหมาะสมเป็นผลให้บุคคลนั้นมีขวัญกำลังใจในงานที่ดี⁸ ในทางตรงกันข้าม หากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย ย่อมมีความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังเป็นปัญหาของการลาออกจากงานตามมา ทำให้องค์การวิชาชีพต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการที่มีคุณภาพโดยรวม⁹ ซึ่งในปี ค.ศ. 2020 มีแนวโน้มว่าองค์การพยาบาลจะต้องเผชิญกับความขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพประมาณ 400,000 คน เนื่องมาจากความเหนื่อยหน่ายในงาน¹⁰

โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช เป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิขนาด 1,000 เตียงได้ให้การตรวจรักษาผู้ป่วยนอกจำนวน 229,190 ราย เฉลี่ย 1,763 รายต่อวัน และรับรักษาผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลจำนวน 23,719 ราย เฉลี่ย 130 รายต่อวัน รวมทั้งรับส่งต่อการรักษาผู้ป่วยจากโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียงจำนวน 37,458 ราย มีพยาบาลวิชาชีพที่ให้บริการการพยาบาลจำนวนทั้งสิ้น 668 คน¹¹ จากสถิติข้อมูลปี พ.ศ.2549 การขอลาออก โอนย้ายของพยาบาล มีจำนวน 13 คน¹² ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพปี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

พ.ศ. 2548 และปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 78.74 และ 72.96 ตามลำดับ ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 80¹³

ด้านความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยใน อัตราส่วนโดยเฉลี่ย ตามจำนวนผู้ป่วยแต่ละหอผู้ป่วย ในเวรเช้า 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 นอกจากนี้ยังมีภาระงานด้านการประกันคุณภาพ ตามนโยบายของโรงพยาบาลร่วมอีกด้วย

จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงภาระงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อ ประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมทั้งค้นหาปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการเกิด ความเหนื่อยหน่ายในงาน พร้อมทั้งมีการพัฒนาและ ปรับปรุงขวัญกำลังใจในงาน อันจะส่งผลให้พยาบาล ได้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ภายใต้อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

กรอบแนวคิดทฤษฎี

ความเหนื่อยหน่ายในงานตามแนวคิดของ แมสแลง⁴ เป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้น จากการให้บริการอย่างต่อเนื่องยาวนาน และบุคคล นั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้จึงแสดงออก ในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้า ทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ

การลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เป็น สาเหตุให้พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ขวัญกำลังใจในงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่ต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน การบริหารจัดการของผู้บริหาร การให้ข้อมูลข่าวสาร อย่างเพียงพอ ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน โอกาส ในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจและความเหนื่อยหน่าย ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

2. หาปัจจัยทำนายของความเหนื่อยหน่าย ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจและความ เหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล มหาราชนครศรีธรรมราชอยู่ระดับใด

2. ปัจจัยใดเป็นปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่าย ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในกลุ่ม การพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชที่

ให้การพยาบาลผู้ป่วยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจาก 9 แผนก จำนวน 440 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากอัตราส่วนระหว่างจำนวนตัวแปรอิสระต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1: 40¹⁴

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการทบทวนวรรณกรรม 3) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน ของแมสแลชและแจ๊คสัน¹⁵ แบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้านได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ 3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งผ่านการแปลย้อนกลับโดยสิระยา สัมมาวาท⁶

แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานมี 7 ด้าน หาความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .92 ส่วนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานผู้วิจัยไม่ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาเนื่องจากได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาล 5 ท่าน¹⁶ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้เท่ากับ .85 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน 3 ด้าน ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้เท่ากับ .86 .85 และ .62 ตามลำดับ

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากโครงร่างการวิจัยผ่านความเห็นชอบจาก คณะ กรรมการ จริยธรรม การ วิจัย ของ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัยโดยกลุ่มตัวอย่างสามารถถอนตัวจากการวิจัยเมื่อไรก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ตามมา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะไม่ระบุชื่อและเก็บไว้เป็นความลับ ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยข้อมูลทั่วไปหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจและความเหนื่อยหน่ายในงานหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานวิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 99.77 อายุเฉลี่ย 37.00 ปี SD 7.44 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 60.00 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลี่ย 14.83 ปี SD 7.64 มีความพึงพอใจกับสวัสดิการของโรงพยาบาลร้อยละ 87.05 ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมาได้รับการอบรม สัมมนา ในวิชาชีพการพยาบาลเพิ่มเติม ร้อยละ 92.05 โดยมีความถี่ของการอบรม สัมมนาไม่แน่นอน ร้อยละ 70.91 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นร้อยละ 74.32

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ด้านการบริหารจัดการของผู้บริหาร และ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.78$; $SD = 0.49$, $\bar{X} = 3.79$; $SD = 0.55$ และ $\bar{X} = 3.50$; $SD = 0.44$ ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านปริมาณงานที่ต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$; $SD = 0.41$, $\bar{X} = 3.17$; $SD = 0.42$, $\bar{X} = 3.34$; $SD = 0.60$ และ $\bar{X} = 3.46$; $SD = 0.59$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 1)

ความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 58.43$; $SD =$

14.00) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 18.33$; $SD = 10.41$ และ $\bar{X} = 36.62$; $SD = 7.88$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 3.47$; $SD = 3.90$) (ตารางที่ 2)

ปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอายุมีอำนาจในการทำนายมากที่สุด ร้อยละ 7 และขวัญกำลังใจในงานด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน มีอำนาจทำนายร้อยละ 4 ทั้ง 2 ปัจจัยร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 11 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ปริมาณงานที่ต้องการ	3.22	0.41	ปานกลาง
เงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน	3.17	0.42	ปานกลาง
ความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน	3.78	0.49	สูง
การบริหารจัดการของผู้บริหาร	3.79	0.55	สูง
การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ	3.34	0.60	ปานกลาง
ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน	3.50	0.44	สูง
โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในงาน	3.46	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	18.33	10.41	ปานกลาง
การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	3.47	3.90	ต่ำ
การลดความสำเร็จส่วนบุคคล	36.62	7.88	ปานกลาง
โดยรวม	8.43	14.00	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	R	R ²	b	B	t
อายุ	0.28	0.07	-.52	-.28	-6.06**
อายุ	0.33	0.11	-.50	-.26	-5.82**
ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน			-5.84	-.18	-4.06**

** $p < .01$ $F = 27.28$

การอภิปรายผล

ขวัญกำลังใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าด้านความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานด้านการบริหารจัดการของผู้บริหาร และด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงานอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 1) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความเป็นมิตรและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานจะทำให้การทำงานราบรื่นไม่มีความขัดแย้ง มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในงานดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคอสซ์ ¹⁷ พบว่าการที่พยาบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะได้รับความร่วมมือในการทำงาน การช่วยเหลือเมื่อยามมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เป็นผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ส่วนด้านการบริหารจัดการของผู้บริหารที่อยู่ในระดับสูงนั้น อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความสามารถของตนในการเผชิญปัญหา มองปัญหาอย่างเป็นระบบได้ครอบคลุมและเป็นจริง สามารถวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกับการเลือกใช้การตัดสินใจในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือเหตุการณ์อื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังผลการวิจัยของศิริพรตันติพลวนิชย์ ¹⁸ ได้ศึกษาการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคนพบว่าพยาบาลผู้ไ้บังคับบัญชาที่มีความภาคภูมิใจและ

เชื่อมั่นผู้บริหารและมีความรู้สึกว่าผู้บริหารเป็นคนเก่ง มีความรู้ มีประสบการณ์ต่างๆ ที่จะเป็นที่พึ่งพาของผู้ปฏิบัติได้ จึงมีผลให้เกิดขวัญกำลังใจขึ้น สำหรับด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน อาจเป็นเพราะด้านนี้มุ่งเน้นที่การหาเลี้ยงชีพและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ถ้ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่มั่นใจในอาชีพที่ทำอยู่จะมีผลกระทบทั้งต่อตนเองและครอบครัวได้จากการศึกษาของ เอ็ดเวิร์ด และคณะ ¹⁹ พบว่าความไม่มั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความเครียดซึ่งจะมีผลต่อขวัญกำลังใจได้ เช่นเดียวกับความปลอดภัย ถ้าบุคคลใดทำงานในสถานที่ไม่ปลอดภัยจะทำให้เสียขวัญได้ สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยจะมีผลต่อขวัญกำลังใจดี

ปัจจัยเรื่องขวัญกำลังใจในงานของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านปริมาณงานที่ต้องการ เงินเดือน และผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ และโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในงาน อาจเป็นเพราะปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มปัจจัยอนามัย ดังที่ เฮอร์สเบอร์ก มอสเนอร์และชไนเดอร์แมน ⁸ กล่าวว่า เป็นปัจจัยที่เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน และเป็นการช่วยป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า

ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะได้พยายามปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอแล้วก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวยังอยู่ในระดับปานกลาง เช่นปริมาณงานที่มาก หน่วยงานพยายามทดแทนด้วยการจ้างพยาบาลทำงานล่วงเวลาในกรณีที่มีผู้ป่วยรับผิดชอบมากเกินไปเกินกำลัง ส่วนเงินเดือนและผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนในปัจจุบันโดยเฉลี่ยต่อเดือน 18,918.29 บาท และมีเงินที่ได้รับเงินค่าล่วงเวลาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 4,778.00 บาท รวมแล้วกลุ่มตัวอย่างสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ขัดสน ประกอบกับทางหน่วยงานได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างหมดความกังวลใจในเรื่องปัจจัยพื้นฐานได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของคอคซ์¹⁷ พบว่าขวัญกำลังใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับจากองค์กร และการศึกษาของคลิม และคณะ²⁰ ที่พบว่าผลประโยชน์นอกเหนือจากเงินเดือนเป็นวิธีการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในงานแก่พยาบาล และลดอัตราการลาออกจากงาน

สำหรับการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอมีความเกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากรูปแบบของการแจ้งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเกี่ยวกับนโยบาย หรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นในรูปแบบของการสื่อสารในแนวดิ่ง และแนวราบ ทำให้โอกาสของการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับการที่คริสทเลอร์²¹ และเสนาะเยาว์²² กล่าวว่า การที่องค์กรมีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยและทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรทุกคน

ได้รับทราบความเป็นไปภายในองค์กร ทำให้บุคคลมีขวัญกำลังใจในงาน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเองมากขึ้น ซึ่งส่งผลถึงขวัญกำลังใจในระดับปานกลาง ประการสุดท้ายด้านโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในงาน อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมองว่าได้รับโอกาสในการเจริญเติบโตพอควร จึงทำให้ปัจจัยด้านนี้เกี่ยวข้องในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยที่ผ่านมาจะพบว่า ขวัญกำลังใจในงานบางแห่งอยู่ในระดับต่ำ²³ บางแห่งอยู่ในระดับมาก²⁴ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอยู่ในสิ่งแวดล้อมและบริบทที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการอบรม เข้าร่วมการประชุมวิชาการ และการได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความชำนาญในงานที่ทำอยู่เพิ่มขึ้น สามารถทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมวิชาชีพ และเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจในงานให้แก่บุคคลในองค์กร²⁵

ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างอาจมีความรู้สึกว่างานที่ทำหนักเกินไป มีความคับข้องใจจากการทำงานบ้างในบางครั้ง อาจเนื่องจากส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 37.00 ปี มีประสบการณ์การทำงานและมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงในระดับหนึ่ง ทำให้สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเกิดความขัดแย้งทางอารมณ์ แต่ก็สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและแก้ไขปัญหานั้นได้เป็นอย่างดี ตามแนวคิดของแมสแลซ⁴ ถือว่าบุคคลที่มีอายุมากจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจ มีประสบการณ์การทำงานนานกว่า ย่อมมีมุมมองของชีวิตกว้างไกลมากขึ้น และมี

แนวโน้มที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้น้อยกว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างอาจมีความเหนื่อยล้า และตึงเครียดบ้างบางครั้งในช่วงที่มีภาระงานมากเกินไป แต่กลุ่มตัวอย่างอาจได้รับความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับกำลังใจ มีการพูดคุยระบายความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ลดความตึงเครียด คับข้องใจในการทำงานได้ในระดับหนึ่ง ส่วนด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่าอยู่ในระดับต่ำ (ตารางที่ 2) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองมองผู้อื่นในทางลบ อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีการเรียนรู้หลักศีลธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพการพยาบาล จึงทำให้สามารถปรับตัวกับภาระงานที่รับผิดชอบได้ และไม่เกิดความรู้สึกทางลบกับผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน และผู้ให้บริการ ส่วนด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างอาจจะสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ขณะปฏิบัติงานได้ สามารถให้การแก้ไขปัญหามาของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีวิธีการปรับตัวต่อความรู้สึกทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้อย่างเหมาะสม แม้ว่าจะต้องรับผิดชอบงานที่มีปริมาณมาก

ปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีอำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในได้มากที่สุดร้อยละ 7 (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ

น้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก สอดคล้องกับการศึกษาของคิลเพดเดอร์และคณะ⁵ เมื่อเพิ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน ทำให้อำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่าความมั่นคงและปลอดภัยในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความมั่นคงและปลอดภัยในงานในระดับสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของเอ็ดเวิร์ดและคณะ¹⁹ พบว่าความไม่มั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความเครียดและเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพจิตเวชที่ทำงานในชุมชน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของเทเลอร์และบาร์ริง²⁶ พบว่าความไม่มั่นคงในงานเป็นที่มาของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาในด้านปริมาณงาน ควรจัดอัตรากำลังของพยาบาลให้เพียงพอกับภาระงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ควรมีการทบทวนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ควรมีการพิจารณารูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารในแนวราบ เพิ่มโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้ารวมถึงการเข้ารับการอบรม ประชุมวิชาการต่าง ๆ

สำหรับความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจมีโอกาพัฒนาเข้าสู่ระดับสูงได้ ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลจึงควรหาแนวทางป้องกัน โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ มีการจูงใจให้เห็นคุณค่าของการทำงาน ให้คำแนะนำ ชี้แนะเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานแก่พยาบาลวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

1. Andrea B. Positive practice environments: quality workplaces = quality patient care. 2007 Available from: <http://www.thainurse.org/main/html>
2. ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน. การศึกษาความเหนื่อยหน่ายของผู้ดูแลผู้ป่วยเอดส์จากการทำงานบ้านพักผู้ป่วยในประเทศไทย พ.ศ. 2545. กองโรคเอดส์ กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข; 2545.
3. Castledine G. What has happened to morale in nursing?. *Br J Nurs* 1997; 6(13): 773.
4. Maslach C. *Burnout: The cost of caring* 2nd ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall; 1982.
5. Kilfedder CJ, Power KG, Wells TJ. Burnout in psychiatric nursing. *J Adv Nurs* 2001; 34(3): 383-96.
6. ลีระยา สัมมาวาจ. ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี [วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2532.
7. สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์; 2542.
8. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons; 1959.
9. Muldary TW. *Burnout and health professionals: manifestation and management*. Norwalk: Capistrano Press; 1983.
10. Murray MK. The nursing shortage: past, present, and future. *J Nurs Adm* 2002; 32(2): 79-84.
11. กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. เอกสารประกอบการตรวจราชการ นิเทศงาน และประเมินผล กระทรวงสาธารณสุขรอบที่ 2 ประจำปี 2549; 2549ก.
12. กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. แฟ้มอัตรากำลัง 2550; 2550.
13. กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. เอกสารสรุปผลความพึงพอใจบุคลากรพยาบาลปีงบประมาณ 2549; 2549 ข.
14. Tabachnick BG, Fidell LS. *Using multivariate statistics* 4th ed. Boston: Allyn and Bacon; 2001.
15. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 1981; 2: 99-113.
16. สมจิต หนูเจริญกุล จินตนา ยูนิพันธ์ สุจิน วิจิตรกาญจน์. กรณีการสำรวจโรคเครียด และมาลี เลิศมาลีวงศ์
17. Cox KB. The effects of unit morale and interpersonal relations on conflict in the nursing unit. *J Adv Nurs* 2001; 35(1): 17-25.
18. ศิริพร ตันติพลวินัย. โรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน. *รามธิบดีพยาบาลสาร* 2538; 1(2): 75-83.
19. Edward D, Burnard P, Coyle D, Fothergill A, Han-nigan B. A stepwise multivariate analysis of factors that contribute to stress for mental health nurses working in the community. *J Adv Nurs* 2001; 36 (6): 805-13.

20. Klemm R, Schreiber EJ. Paid and unpaid benefits strategies for nurse recruitment and retention. **J Nurs Adm** 1992; 22(3): 52-6.
21. Kistler JF, Kistler RC. Motivation and morale in the hospital. **Supervision Nurs** 1980; 11(2): 26-29.
22. เสนาะ ดิยาวี. การบริหารงานบุคคล: กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2543.
23. Callaghan M. Nursing morale: what is it like and why?. **J Adv Nurs** 2003; 42(1): 82-9.
24. อัญชลี ดีช่วย. การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก[วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2542.
25. Hopkins H. A challenge to manager: five ways to improve employee morale. **Executive Devel**; 8(7): 26-8.
26. Taylor B, Barling J. Identifying sources and effects of career fatigue and burnout for mental health nurses: a qualitative approach. **Int J of Mental Health Nurs** 2004; 13: 117-25.

Factors Influencing Job Burnout Among Professional Nurses Maharajnakhonsithammarat Hospital*

Boontida Theucksuban M.N.S. **

Raymoul Nantsupawat Ph.D. ***

Orn-Anong Wichaikhum Ph.D. ****

Abstract: The purposes of this study were to examine personal factors and job morale related factors and job burnout and examine predicting factors of job burnout among professional nurses in Maharajnakhonsithammarat hospital. The study samples comprised 440 professional nurses from 9 nursing departments. The research instruments consist of 1) Personal Factors Questionnaire, 2) Job Morale Related Factors developed by the researcher, 3) Job Burnout by Maslach and Jackson. Data were analyzed by using descriptive statistics; frequency, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression.

The result of the study revealed that the job morale related factors among professional nurses at high level were: the friendliness and cooperation of fellow employee, administration of supervisor, and job security dimensions ($\bar{X} = 3.78$; $SD = 0.49$, $\bar{X} = 3.79$; $SD = 0.55$ and $\bar{X} = 3.50$; $SD = 0.44$ respectively); The medium level factors were: job demands, salary and benefits beyond salary, adequacy of communication, opportunity for growth and advancement ($\bar{X} = 3.22$; $SD = 0.41$, $\bar{X} = 3.17$; $SD = 0.42$, $\bar{X} = 3.34$; $SD = 0.60$ and $\bar{X} = 3.46$; $SD = 0.59$ respectively).

Job burnout among professional nurses was at a medium level ($\bar{X} = 58.43$; $SD = 14.00$). Emotional exhaustion and reduced personal accomplishment were at a medium level ($\bar{X} = 18.33$; $SD = 10.41$ and $\bar{X} = 36.62$; $SD = 7.88$ respectively); while depersonalization dimension was at low level ($\bar{X} = 3.47$; $SD = 3.90$).

For the age factor and security factor in job morale were accounted for 7% and 4% respectively, which increased power of prediction to 11%.

The results of this study can be used to improve and develop job morale related factors to protect job burnout among professional nurses and this can contribute to overall quality and efficiency of nursing performance.

Thai Journal of Nursing Council 2008; 23(4) 114-124

Key words: Personal factor, Job morale, Job burnout, Professional nurse

*A Thematic Paper for Master Thesis of Nursing Administration, Faculty of Nursing, Chiang Mai University

**Professional Nurse, Maharajnakhonsithammarat Hospital, Nakhonsithammarat Province

***Associate Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University

****Lecturer, Faculty of Nursing, Chiang Mai University