

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา รวบรวมเอกสารข้อมูล ทฤษฎี ตลอดจนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้  
บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกจากงาน ผู้วิจัยขอเสนอ  
หัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

##### ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968; quoted in Nasurdin, Ramayah, Beng, 2006, p.120) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นรูปแบบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรม

พริตชาร์ด และ คาราซิค (Pritchard and Karasick, 1973; quoted in Nasurdin, Ramayah, Beng, 2006, p.120) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ คือ

1. คุณภาพของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่แตกต่างจากองค์การอื่น
2. เป็นผลมาจากพฤติกรรมและนโยบายของผู้บริหารระดับสูง
3. เป็นการรับรู้ของพนักงานในองค์การ
4. เป็นพื้นฐานในการแปลความหมายสถานการณ์ต่าง ๆ
5. มีบทบาทในการสร้างความกดดันต่อการกระทำหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ

อาชเคนนาซี, ไวเดอโรม, ปีเตอร์สัน, ชไนเดอร์ (Ashkenasy, Wilderom, & Peterson, 2000; Schneider, 1990 ; quoted in Patterson, Warr and West, 2004, p.193) มี

ความเห็นว่าเป็นการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร

เดนิสัน (Denison, 1996; quoted in Patterson, Warr and West, 2004, p.193) กล่าวว่า จากการวิจัยที่ผ่านมาจะมีความคลุมเครือระหว่างการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กับบรรยากาศองค์กร เขาได้นิยาม “วัฒนธรรม” ว่าหมายถึง “โครงสร้างในเชิงลึกขององค์กร” ในขณะที่ “บรรยากาศ” หมายถึง “การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมในแง่มุมต่าง ๆ”

วิลสัน, ดีจอย, แวนเดนเบิร์ก, ริชาร์ดสัน และ แม็คแกรท (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson and McGrath, 2004, p.571) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น. 10) ให้นิยาม บรรยากาศองค์กร ว่าเป็นการรับรู้ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์กรในแง่มุมต่าง ๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบ ๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542, น. 10) ให้นิยาม บรรยากาศองค์กร ว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์กรของพนักงาน

นฤมล อาษาไกรสร (2545, น. 9) ให้นิยามบรรยากาศองค์กร ว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งอาจไม่ใช่ภาพที่แท้จริงขององค์กร แต่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามบรรยากาศองค์กรว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์กรอื่น มีบทบาทในการสร้างแนวทางปฏิบัติขององค์กรและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งมีอิทธิพลต่อเจตคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

#### องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และมีขอบเขตกว้าง โดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้และความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน นักวิชาการได้นำเอา

คุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์การมาศึกษา โดยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศไว้ ดังนี้

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968, pp. 81-82) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 9 มิติ ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความชัดเจนในการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานและต่อกฎระเบียบต่าง ๆ และอุปสรรคที่ทำให้การทำงานล่าช้า
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ถึงความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนในองค์การ รวมไปถึงความสำเร็จและความท้าทายของงาน
3. ความอบอุ่น เป็นความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
4. การสนับสนุน โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้
5. การให้รางวัลและการลงโทษ เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่เน้นให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ ย่อมส่งผลให้พนักงานทำงานเพื่อมุ่งความสำเร็จและลดความกังวลลงได้ ในขณะที่การลงโทษจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าองค์การไม่ยอมรับในตัวเขา
6. ความขัดแย้ง เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างได้ และยินดีรับฟังเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน
7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยพนักงานนั้น จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานด้วย
8. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีค่าขององค์การ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีความจงรักภักดี
9. ความเสี่ยงภัย เป็นความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ว่ามีความเสี่ยงหรือความท้าทายในระดับที่เหมาะสม บุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูงนั้น จะยอมรับความเสี่ยงในการตัดสินใจในระดับปานกลาง ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่มีความท้าทายหรือความเสี่ยงในระดับปานกลางนั้น จะกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

ลิเคิร์ต และลิเคิร์ต (Likert and Likert, 1976, p.3) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
บรรยากาศองค์การว่าเมืองค์ประกอบดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ กล่าวคือ พนักงานรู้ความเป็นไปภายใน  
หน่วยงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ให้พนักงานได้รับข่าวสาร  
ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กล่าวคือ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมาย  
การทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงาน โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
3. การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ในการจัดสวัสดิการ และปรับปรุง  
สภาพการทำงานเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดี และมีความพึงพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การทั้งจากผู้บังคับบัญชา และตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งมี  
ผลต่อสภาพการทำงานและการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์การที่ผู้บริหาร  
และพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านในการบริหาร
5. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานที่มีการจัดวัสดุและทรัพยากรที่ใช้  
ในหน่วยงานเป็นอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นที่ไปตามสภาวะแวดล้อมย่อมสร้าง  
ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
6. แรงจูงใจ องค์การที่พร้อมสนับสนุนพนักงานที่มีความขยัน ให้ได้รับสิ่งตอบแทนที่  
เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสร้าง  
เสริมให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดี

สตีเยร์สและพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1979, pp. 369-370) ได้เสนอ  
องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ และผลที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ องค์การที่มีการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจ และมี  
ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการมาก พนักงานจะรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการ  
ทำงานว่ามีความน่ากลัว และเข้มงวดกดขี่เกินไป ในทางตรงกันข้าม หากปล่อยให้พนักงานมี  
อิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจและการวินิจฉัยของตนเองเพื่อตัดสินใจและฝ่ายบริหารให้ความสนใจ  
พนักงานมาก บรรยากาศองค์การก็จะมีลักษณะของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน
2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ไม่ยืดหยุ่น มีแนวโน้มจะสร้างบรรยากาศ  
ของความเชื่อถือไว้วางใจในระดับต่ำ ส่วนในองค์การที่ใช้เทคโนโลยีซึ่งคล่องตัวเปลี่ยนแปลงง่าย  
โดยเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย จะนำไปสู่บรรยากาศของความไว้วางใจ มีการ

สร้างสรรค์และการยอมรับความสามารถในการทำงาน ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานร่วมกัน

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กรได้ เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรจำเป็นต้องปลดพนักงาน พนักงานจะรู้สึกว่บรรยากาศขององค์กรขาดความอบอุ่น และขาดแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากพนักงานจะกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์กรของตน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารที่ให้ข้อมูลป้อนกลับและให้อิสระในการทำงาน จะสร้างให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มุ่งความสำเร็จ พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรที่เน้นวิธีการ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะทำให้ขาดความรู้สึกรับผิดชอบต่อ และขาดความคิดริเริ่ม

แอลท์มาน (Altman, 2000, p.63) ได้เสนอแนวคิดที่กำหนดคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศขององค์กรไว้ดังนี้

1. ลักษณะของงาน เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานที่มีต่อองค์กร

2. บทบาทที่ได้รับ จะต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่ขัดแย้งกัน และไม่มีบทบาทมากจนเกินไป

3. ลักษณะขององค์กร ต้องมีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มีความยุติธรรม มีผลิตภัณฑ์ที่สร้างสรรค์

4. ลักษณะของผู้นำ จะต้องให้ความช่วยเหลือลูกน้องในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับลูกน้องในการปฏิบัติงาน และมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ

5. ลักษณะของกลุ่มงาน มีความร่วมมือและสัมพันธ์อันดีภายในกลุ่ม มีความภูมิใจในหน่วยงานของตน

วัตกิน (Watkin, 2001, p.52) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรที่ดี ทำให้องค์กรมีผลกำไรดีด้วย ซึ่งลักษณะขององค์กรที่มีบรรยากาศขององค์กรที่ดี คือ

1. ไม่มีกฎ ระเบียบ นโยบายที่ไม่จำเป็น
2. พนักงานมีอิสระในการทำงาน
3. มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่เหมาะสม
4. เมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี จะได้รับการยอมรับและรางวัล
5. พนักงานทุกคนรู้หน้าที่ของตนเองในองค์กร

## 6. พนักงานมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น.18) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศขององค์การเป็น 5 ด้านคือ

1. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์การ ลักษณะการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น มีการแบ่งองค์ประกอบที่หลากหลาย ผู้วิจัยเห็นด้วยกับการแบ่งองค์ประกอบของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น.18) ที่จัดหมวดหมู่ได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การเป็น 5 ด้านคือ

1. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์การ ลักษณะการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ

### ความหมายของสุขภาพ

“สุขภาพ” หรือคำว่า Health ในภาษาอังกฤษมีรากศัพท์มาจากภาษาเยอรมัน ซึ่งมีความหมายเป็น 3 นัย คือ

Safe = การปราศจากภัยอันตราย

Sound = ปราศจากโรค

Whole = ทั้งหมด

ดังนั้นในความหมายเดิมจึงหมายถึง การปราศจากโรคและภัยอันตรายทั้งหมด และในพจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด ได้ให้ความหมายของ สุขภาพว่า หมายถึง การปราศจากโรคทั้งทางร่างกายและจิตใจ (มนัส ยอดคำ, 2548, น.1)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของ สุขภาพ ไว้ว่า หมายถึง “ความปราศจากโรค”

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (online, 2549) กล่าวว่า สุขภาพ เป็นลักษณะของการไม่เป็นโรค สุขภาพเป็นความสมบูรณ์ของคนใน 4 มิติ คือ ร่างกาย จิตใจ สังคม และวิญญาณ (ปัญญา) หากสมบูรณ์อย่างสมดุลแล้ว ก็จะเข้าสู่ที่เรียกว่า สุขภาวะ

ร่างพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ มาตราที่ 3 (อ้างถึงใน สร้อยแก้ว คำมาลา, 2546, น. 50) ได้บัญญัติความหมายของสุขภาพ ไว้ว่า “สุขภาพคือสุขภาวะที่สมบูรณ์และเชื่อมโยง

กันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล ทั้งทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ” (คำว่าจิตวิญญาณอาจเปลี่ยนเป็นคำว่าทางปัญญา หรือการเข้าถึงศาสนธรรม หรืออื่น ๆ)

โฮเวิร์ด เฮย์แมน (Howard S. Haymen; อ้างถึงใน ความหมายของสุขภาพ, online, 2549) ให้ความหมายสุขภาพว่า ความสมบูรณ์เต็มทีของแต่ละบุคคลเพื่อการดำรงชีวิตที่ดีงาม

เจส วิลเลียม (Jesse Fearing Williams; อ้างถึงใน ความหมายของสุขภาพ, online, 2549) กล่าวว่า สุขภาพของบุคคลคือ สภาวะที่ทำให้แต่ละคนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้เต็มที่ที่สุด และช่วยให้มีความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมได้ดีที่สุด

กรีนเบอร์, ดินทิแมน และ โอ๊คส์ (Greenber, Dintiman and Oakes, 1998; อ้างถึงใน วาสนา คุณาภภิสิทธิ์, 2549, น.7) กล่าวว่า สุขภาพ คือ สภาวะโดยรวมของร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และวิญญาณที่มีความสมบูรณ์ ไม่เจ็บป่วย

อำพล จินวัฒน์ (2543, น.6 ; อ้างถึงใน ความหมายของสุขภาพ, online, 2549) กล่าวว่า สุขภาพ คือ สุขภาวะ หรือภาวะที่เป็นสุขทั้งทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ ก็คือความสุขและคุณค่าชีวิตซึ่งมีความหมายใหญ่และครอบคลุมมากกว่าสาธารณสุข ประเวศ วะสี (online, 2544) กล่าวว่า สุขภาพคือความถูกต้องทั้งหมด ถ้าถูกต้องทั้งทางกาย ทางจิต ทางสังคม ทางปัญญา ก็มีสุขภาวะ

แบบของสุขภาวะ จากคำจำกัดความของสุขภาพ พบว่าจะมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันของร่างกาย จิตใจ วิญญาณ และสังคม ในมิติที่เป็นทั้งด้านบวก ได้แก่การมีสุขภาพดี จะรวมถึงการมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง และด้านลบ ได้แก่ การเป็นโรค ความเจ็บป่วย ความไม่สบาย ภาวะที่ไม่ปรารถนา การบาดเจ็บ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการกำหนดความหมายของสุขภาพ โดยการวัดค่าต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ ความดันโลหิต อุณหภูมิ หากร่างกายมีอุณหภูมิ ความดันโลหิต และค่าอื่น ๆ ในระดับปกติ ก็ถือว่ามีสุขภาพดี แต่มีปัญหากถ้าเกณฑ์ปกติสำหรับคนหนึ่งนั้นอาจไม่ปกติสำหรับอีกคนหนึ่งก็ได้

อีไลนา คิคบุสซ์ กล่าวว่า สุขภาพ อาจหมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในรายงานการพัฒนามนุษย์ อันได้แก่ ชีวิตที่ยืนยาว มีสุขภาพดี และสร้างสรรค์ มีมาตรฐานการครองชีพที่เหมาะสม มีอิสรภาพ มีศักดิ์ศรี เคารพตนเอง และได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (ลักษณะเต็มศิริกุลชัย และ สุชาดา ตั้งทางธรรม, แปล, 2541, น.46)

องค์การอนามัยโลก ได้นิยามความหมายของสุขภาพในปี 1946 และมีผู้แปลเป็นภาษาไทย ซึ่งพอจะรวบรวมความหมายที่ครอบคลุมได้ว่า

สุขภาพ หมายถึง สภาวะที่สมบรูณ์ของร่างกายและจิตใจ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มิใช่เพียงการปราศจากโรค ความทุพพลภาพ หรือความเจ็บไข้ได้ป่วยเท่านั้น และการได้มาซึ่งสุขภาพที่ดี จำเป็นต้องได้รับโอกาสในการรักษาพยาบาลทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงการได้รับความรู้ที่จำเป็นเพื่อการรักษาสุขภาพของตนเอง (วิลลาวัลย์ บุญประกอบ, online, 2545; วาสนา คุณนาอภิสิทธิ์, 2549, น.16 ; ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, online, 2549)

จากคำจำกัดความต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของสุขภาพว่า หมายถึง ความสมบรูณ์ของร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา ซึ่งส่งผลต่อการดำรงชีวิตที่เป็นสุข

### องค์ประกอบของสุขภาพ

จากความหมายของสุขภาพที่มีผู้นิยามไว้หลากหลาย นักวิชาการจึงได้แบ่งองค์ประกอบของสุขภาพไว้ต่างกัน ดังนี้

ณัฐยา วิสุทธิสิน, 2533 (อ้างถึงในความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, online, 2549) กล่าวว่า สุขภาพที่สมบรูณ์ของบุคคลนั้น ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

1. สุขภาพทางกาย (Physical Health) หมายถึงสภาวะที่ดีของร่างกาย มีการพัฒนาที่เหมาะสมกับวัย ทำให้อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอยู่ในภาวะที่ปกติแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ไม่มีความพิการใด ๆ ร่างกายสามารถทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะสุขภาพที่ดีทางกายนั้น ควรประกอบด้วย

1.1 ร่างกายมีความสมบรูณ์แข็งแรง ระบบต่าง ๆ และอวัยวะทุกส่วนทำงานได้มีประสิทธิภาพ

1.2 ร่างกายมีความเจริญงอกงาม การเจริญของอวัยวะต่าง ๆ เป็นไปเหมาะสมกับวัย รวมทั้งภาวะทางสมองด้วย

1.3 ร่างกายมีสมรรถภาพสูง สามารถทำงานได้นาน ๆ โดยไม่เหนื่อยง่าย

1.4 การนอนและการพักผ่อนเป็นไปตามปกติ ภายหลังจากการนอนหลับและพักผ่อนแล้วร่างกายจะคืนสู่สภาพปกติสดชื่น

1.5 สุขภาพฟันมีความแข็งแรง หูสามารถรับฟังได้ดี ตาสามารถมองเห็นถนัด

1.6 ผิวพรรณผุดผ่อง หน้าตาอิมเอิบ มีความสดชื่น

1.7 รูปร่างทรวดทรงสมส่วน สง่างาม

1.8 ร่างกายปราศจากโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ

2. สุขภาพทางจิต (Mental Health) หมายถึง มีสภาพจิตปกติ สามารถปรับตัวให้เข้ากับบรรยากาศของสังคมได้ทุกระดับชั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งผู้มีสุขภาพจิตดี ย่อมมีผลมาจากสุขภาพกายที่ดีด้วย ดังที่ John Lock ได้กล่าวไว้ว่า “A Sound mind is in a sound body” คือ “จิตใจที่แจ่มใส ย่อมอยู่ในร่างกายที่สมบูรณ์”

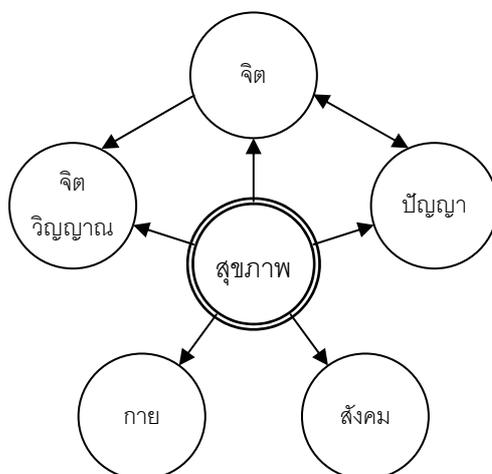
3. สุขภาพทางสังคม (Social Health) หมายถึง การมีสภาพของความเป็นอยู่หรือการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ไม่ทำให้ผู้อื่นหรือสังคมเดือดร้อน สามารถเข้ากับบุคคลและชุมชนได้ทุกสถานอาชีพ ไม่เป็นคนถือตัว ไม่เป็นคนเอาวัดเอาเปรียบบุคคลอื่น เป็นที่เคารพรักและนับถือของคนทั่วไป

เกษม วัฒนชัย, 2546 (อ้างถึงใน สร้อยแก้ว คำมาลา, 2546, น. 50) ได้กล่าวไว้ใน การปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ “จากสมัชชาสู่สุขภาพะคนไทย” เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2546 ว่า “สุขภาพะที่สมบูรณ์ต้องมี 4 มิติ คือ กาย จิต สังคม ศีลธรรม”

มนัส ยอดคำ (2548, น.1-3) กล่าวว่าในปัจจุบันนี้ ความหมายของสุขภาพยังไม่สิ้นสุดในเชิงปฏิบัติ เพราะยังมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศหรือสากล ดังเช่นการเพิ่มสุขภาพทางจิตวิญญาณเข้าไปในความหมาย และยังมีการถกเถียงกันต่อไปอีกว่า ถ้าเพิ่มสุขภาพทางจิตวิญญาณเข้าไปแล้ว สุขภาพะทางจิตเดิมน่าจะเปลี่ยนเป็นปัญญาแทน

ภาพที่ 2.1

แสดงความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงความหมายของสุขภาพ



ที่มา : มนัส ยอดคำ, น. 2

จากภาพที่ 2.1 สามารถแยกให้เห็นความหมายของแต่ละองค์ประกอบของสุขภาพ ได้ดังนี้

1. สุขภาพทางกาย หมายถึง การมีร่างกายแข็งแรง ไม่พิการ ไม่ได้รับอันตราย ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ รับประทานอาหารได้
2. สุขภาพทางสังคม หมายถึง มีสัมพันธภาพกับคนอื่น เสียสละเพื่อส่วนรวม มีจิตสาธารณะ มีบทบาทและหน้าที่ในสังคม
3. สุขภาพทางจิต หมายถึง ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ไม่มีความวิตกกังวล ร่าเริง แจ่มใส มองโลกในแง่ดี มีสติและสมาธิดี
4. สุขภาพทางปัญญา หมายถึง มีระบบการเรียนรู้ดีและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะชีวิต มีโลกทัศน์ ปฏิภาณไหวพริบดี
5. สุขภาพทางจิตวิญญาณ หมายถึง มีเมตตาธรรม มีมนุษยธรรม มีจิตใจสงบเย็น ไม่มีความอิจฉาริษยา อยากให้คนอื่นพ้นทุกข์

### ปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพ

มนัส ยอดคำ (2548, น. 3) กล่าวว่าสุขภาพไม่ใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นเรื่องของคนทุกคนในสังคม เพราะความเข้าใจเรื่องสุขภาพ การมองปัญหาสุขภาพ ตลอดจนจนการแก้ไข ปัญหาสุขภาพของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายในบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ พันธุกรรม
2. วิถีชีวิตของบุคคล
3. เครือข่ายทางสังคมและชุมชน
4. ผลิตผลทางการเกษตร การศึกษา การทำงาน การอยู่อาศัย ระบบบริการสุขภาพ
5. สภาพเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

วิชัย ไชควิวัฒน์, 2548 (อ้างถึงใน ศรีสุภา มีวงษ์, 2548, น. 48) และวิลาลย์ บุญประกอบ (online, 2545) มีความเห็นพ้องว่า โดยทั่วไปปัจจัยหลักที่มีผลสุขภาพของคนเราคือ กรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมหรือสุขปฏิบัติ กรรมพันธุ์นั้นถือเป็นปัจจัยแรกหรือเริ่มต้น สิ่งแวดล้อมคือ สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ทั้งทางกายภาพ เคมี และชีววิทยา และรวมไปถึงทั้งคน สัตว์ สิ่งของ ปัจจัยสุดท้ายคือสุขปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติใด ๆ ก็ตามที่ส่งผลให้ตัวเรามีสุขภาพะ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่เราควบคุมได้มากที่สุด เกี่ยวข้องตั้งแต่การกินอาหาร การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อน

ใจ การใช้บริการทางการแพทย์ ส่วนสิ่งแวดล้อมมีผลต่อสุขภาพได้มาก เช่น สภาพของบ้านเรือน ที่ทำงาน ถนนหนทาง สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สภาพแวดล้อมทางอากาศ กลิ่น เสียง ฯลฯ ซึ่งมี ส่วนที่เป็นปัจจัยลบมากมาย ได้แก่ การอยู่กันอย่างแออัด ขาดสถานที่ออกกำลังกายและพักผ่อน หย่อนใจ มีมลพิษทางอากาศสูง ต้องเสียเวลามากในการเดินทาง

จากความหมาย องค์ประกอบ และปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นด้วยว่า องค์ประกอบของสุขภาพประกอบไปด้วย ร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา แต่เมื่อพิจารณาจาก ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะมุ่งศึกษาปัญหาทางสุขภาพกายและจิตเป็นสำคัญ ผู้วิจัยจึงแบ่ง องค์ประกอบในการศึกษาสุขภาพในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 มิติ คือ มิติด้านร่างกายและจิตใจ โดยนำแนวคิดมาจากแบบสำรวจสุขภาพหรือคุณภาพชีวิต SF-36 (Ware and Sherbourne, 1992; quoted in Ware, online, 2002) เนื่องจากแม้ว่าเขาจะแบ่งองค์ประกอบหลักของสุขภาพ เป็น 2 ส่วน แต่ภายในมิติย่อยก็ได้เสนอความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม อีกทั้งยังเป็นแบบทดสอบที่ได้รับการแปลและนำไปใช้ในการประเมินสุขภาพและคุณภาพชีวิต อย่างแพร่หลาย มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง รวมทั้งมีการหาบทัสดานเพื่อใช้กับกลุ่ม ตัวอย่างต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สำหรับในประเทศไทยนั้นก็ได้มีการแปลอย่างถูกต้องลิขสิทธิ์และพัฒนา เป็นแบบสำรวจสุขภาพทั่วไป Thai SF-36 โดย รศ.น.พ.รณชัย คงสกนธ์ และน.พ.ชัชวาล ศิลปกิจ (Kongsakon and Silpakit, 2000) ซึ่งรายละเอียดของมิติหลักและมิติย่อยมีดังนี้

#### 1. องค์ประกอบด้านร่างกาย (Physical component) ได้แก่

1.1 สมรรถภาพทางกาย (Physical functioning) หมายถึง ระดับความสามารถ ของร่างกายในการออกแรงเพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับเล็กน้อย เช่น การอาบน้ำ แต่งตัว จนกระทั่งถึงกิจกรรมที่ต้องออกแรงมาก เช่น การวิ่ง ยกของหนัก หรือ เล่นกีฬาที่ต้องออก แรงมาก

1.2 ร่างกายกับความสามารถในการทำงาน (Role limitation due to physical problem) หมายถึง ภาวะสุขภาพร่างกายที่มีผลต่อการทำงานหรือกิจวัตรประจำวัน

1.3 ความเจ็บปวดทางกาย (Bodily pain) หมายถึง อาการเจ็บปวดทางกายที่ ส่งผลต่อการทำงานตามปกติ

1.4 สุขภาพกายโดยทั่วไป (General health) หมายถึง การประเมินสุขภาพ ร่างกายโดยรวมว่าดีแค่ไหน ตั้งแต่ระดับแย่มากถึงดีมาก

## 2. องค์ประกอบด้านจิตใจ (Mental component) ได้แก่

2.1 ความมีชีวิตชีวา (Vitality) หมายถึง ความรู้สึกกระปรี้กระเปร่า สดชื่น สงบสุข ไม่รู้สึกเหนื่อยล้าหรือวิตกกังวล

2.2 สมรรถภาพทางสังคม (Social Functioning) หมายถึง ระดับความสามารถในการทำกิจกรรมทางสังคม อันเป็นผลจากสุขภาพกาย อารมณ์ และจิตใจ

2.3 อารมณ์กับความสามารถในการทำงาน (Role limitation due to emotional problem) หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่มีผลต่อการทำงานหรือกิจวัตรประจำวัน

2.4 สุขภาพจิต (Mental health) หมายถึง การประเมินระดับความสุขโดยรวมว่าดีแค่ไหน ตั้งแต่ระดับแย่มากถึงดีมาก

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

### ความหมายของความตั้งใจลาออก

การ์ทเนอร์ และนอลแลน (Gaertner and Nollen, 1992 p.448; อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, น. 59) มีความเห็นว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก นโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากองค์กร

เท็ทท์ และเมเยอร์ (Tett and Mayer, 1993 p.262; อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, น. 59) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง การไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่อยากจะออกจากองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดที่จะผละออกจากงาน (withdrawal cognitive)

แวนเดนเบิร์ก และเนลสัน (Vandenberg and Nelson, 1999 p.1315; อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, น. 59) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง การที่บุคคลทำการประเมินความเป็นไปได้ที่จะออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในอนาคตอันใกล้

เบญจพร ธีระรักษ์ (2547, น.11) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกว่า หมายถึง ระดับความมุ่งหวัง หรือ ระดับความต้องการของพนักงานที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยสมัครใจ

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548, น.59) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกว่า หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อการวางแผนลาออกจากการไปทำงานที่องค์กรอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานเอง แต่อาจยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

จากคำจำกัดความต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความตั้งใจลาออก สำหรับการศึกษาคั้งนี้ว่า หมายถึง เจตคติของพนักงานที่จะลาออกโดยความสมัครใจ โดยมีการวางแผนถึงความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของงานใหม่ในองค์กรอื่น ก่อนที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กรในปัจจุบัน

#### แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกและการลาออก

จากการศึกษาเกี่ยวกับการลาออก สามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทางการศึกษา คือ

1. การศึกษากระบวนการตัดสินใจลาออก : ซึ่งประกอบไปด้วยแนวความคิดของ มาร์ช และ ไชมอน (March and Simon ,1958) และ มอบลีย์ (Moblely,1977)

#### ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของมาร์ชและไชมอน

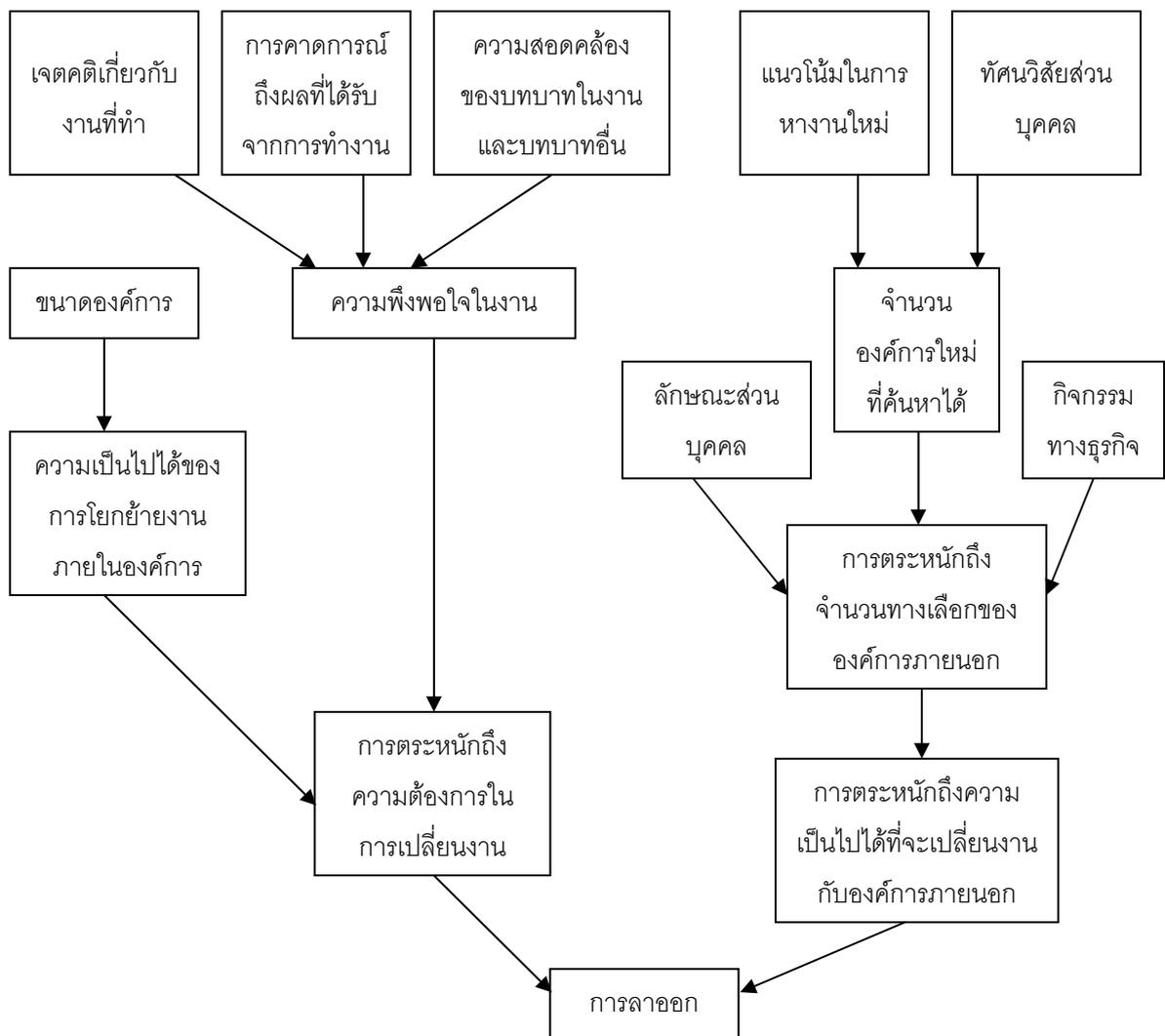
มาร์ช และ ไชมอน (March and Simon, 1958, p. 99) ได้เสนอแนวความคิดว่าการลาออกจากงานมีองค์ประกอบสองส่วน คือ การตระหนักถึงความต้องการลาออก และการตระหนักถึงความสะดวกในการเปลี่ยนงาน กล่าวคือ บุคคลจะมีการพิจารณาถึงงานที่ทำและตัดสินใจว่าตนเองมีความพอใจมากน้อยเพียงไร ความพอใจนี้จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในลักษณะงานด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะการบังคับบัญชา ค่าตอบแทนที่ได้รับ เป็นต้น และพิจารณาการคาดการณ์ถึงผลที่ได้รับซึ่งสัมพันธ์กับงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ขณะเดียวกันก็จะเปรียบเทียบกับงานที่ทำและบทบาทที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมเท่าใด สำหรับความเป็นไปได้ที่จะได้งานใหม่ก็จะเป็นส่วนที่จะนำมาพิจารณาประกอบในการตัดสินใจลาออกจากงาน ตัวแบบนี้ถือว่าเป็นตัวแบบแรกของการลาออกจากงาน

โฮม และ กริฟฟิท (Hom and Griffeth, 1994, p. 51-53) ได้ดัดแปลงตัวแบบของการลาออกจากงานของมาร์ช และ ไชมอน ดังภาพที่ 2.2 และอธิบายเพิ่มเติมว่าตัวแบบลาออกจากงานของมาร์ช และ ไชมอนมาจากทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า ความสมดุลขององค์การ

(Organizational equilibrium) ซึ่งอธิบายถึงความสามารถขององค์กรในการจูงใจให้พนักงานยังคงมาทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยสิ่งจูงใจ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่สามารถตอบสนองต่อค่านิยมและความต้องการของพนักงานได้ เมื่อพนักงานได้รับสิ่งจูงใจที่เขาต้องการ ก็จะตอบสนองด้วยการทุ่มเททำงานให้กับองค์กร เมื่อองค์กรและพนักงานต่างรักษาสมดุลของการให้สิ่งจูงใจกับความทุ่มเทในการทำงาน องค์กรก็จะเกิดความสมดุล สามารถอยู่รอดและดำเนินการต่อไปได้ และในขณะเดียวกันก็จะลดแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของพนักงานได้

ภาพที่ 2.2

แสดงตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ มาร์ชและไซมอน



ที่มา : March and Simon, 1958; quoted in Hom and Griffeth, 1994, p.52

### ตัวแบบกระบวนการลาออกของมอเบย์และคณะ

มอเบย์และคณะ (Mobley et al., 1982, p. 125) ได้เสนอตัวแบบที่มีรายละเอียดมากที่สุด ซึ่งมาจากการรวบรวมตัวแปรทั้งหมดจากตัวแบบอื่น ๆ เพื่ออธิบายความซับซ้อนของกระบวนการลาออก ตัวแบบนี้อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกและการลาออกในอนาคตนั้นมี 4 ปัจจัยหลักคือ

1. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน
2. ความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับในอนาคตของงานที่ทำในปัจจุบัน
3. ความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับจากงานในองค์กรอื่น
4. ผลกระทบจากสิ่งที่ไม่ใช่งานโดยตรง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตามแนวคิดของมอเบย์ และคณะ (Mobley et al., 1982, p. 125-132)

#### 1. ความพึงพอใจในงาน

ในกระบวนการลาออก จะต้องเข้าใจถึงความหมายของความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ที่มีต่อการลาออก ดังนี้

ประการแรก บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางคนอาจจะชอบที่จะได้ทำงานซ้ำๆ ไม่มีงานนอกเวลา แต่บางคนอาจจะชอบที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือได้รับค่าตอบแทนสูงๆ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องตระหนักและตอบสนองความต้องการโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เริ่มต้นจากการจัดงานให้เหมาะกับคนและสร้างระบบผลตอบแทนที่เหมาะสม

ประการที่สอง ผู้บริหารควรคำนึงว่า ความพึงพอใจในงานคือการรับรู้ของพนักงานซึ่งมักจะสอดคล้องกับค่านิยมของแต่ละบุคคล แม้ว่าองค์กรจะมีนโยบายเพิ่มผลตอบแทนตามผลงาน แต่หากไม่ได้สื่อสารให้พนักงานทราบแล้ว พนักงานก็อาจจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ องค์กรจึงควรวัดความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ประการที่สาม ความพึงพอใจในงานมีหลายด้าน ตามค่านิยมที่แตกต่างกันของพนักงาน องค์กรไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจได้หมดทุกด้าน เช่น อาจไม่สามารถจะทำให้พนักงานพึงพอใจเรื่องค่าจ้างได้ แต่ก็อาจทดแทนด้วยการให้คุณค่าด้านอื่น เช่น นโยบายด้านลักษณะงาน การบริหารงานในแบบที่พนักงานต้องการ

ประการสุดท้าย ความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกในปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถทำนายความคาดหวังของพนักงานในอนาคต และไม่สามารถเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนไปได้ จึงเป็นเหตุผลที่บางครั้ง ความพึงพอใจในงานก็ไม่อาจทำนายการลาออกได้โดยตรง เพราะไม่แน่ว่าพนักงานไม่พึงพอใจงานในปัจจุบันนี้แล้วจะตัดสินใจลาออกโดยทันที เพราะเขาอาจจะคาดหวังว่าในอนาคต องค์การอาจจะมอบหมายบทบาทหน้าที่ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจให้ทำก็ได้ จึงยังไม่ตัดสินใจลาออก

## 2. ความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับในอนาคตของงานที่ทำในปัจจุบัน

บางครั้งพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานที่ทำในปัจจุบัน ก็ไม่ลาออกจากองค์การ ทั้ง ๆ ที่มีตำแหน่งว่างในที่อื่น ๆ เพราะเขาคาดหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือได้รับความพึงพอใจมากขึ้นในอนาคต เช่น การเปลี่ยนแปลงของงาน การโยกย้ายงาน การเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์การ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการทำงาน หรือ การลาออกของพนักงานคนอื่นในทางกลับกัน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานปัจจุบัน ก็อาจจะลาออกก็ได้เพราะเขามีความคาดหวังในอนาคตต่อองค์การในด้านลบ เช่น รู้สึกว่ามีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อย หรือนโยบายขององค์การเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานอาจจะเริ่มต้นหางานใหม่

## 3. ความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับจากงานในองค์การอื่น

การหางานอื่นที่น่าพึงพอใจกว่างานในปัจจุบันเป็นตัวแปรที่เด่นชัดต่อการลาออก พนักงานที่มีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำในปัจจุบันและมีความคาดหวังในอนาคตต่อองค์การในด้านลบอาจไม่ลาออกเพราะไม่ทราบว่ามีงานที่น่าสนใจกว่า ในทางกลับกัน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานและมีความคาดหวังในอนาคตต่อองค์การในด้านบวก อาจจะลาออกจากองค์การเพราะทราบว่ามีงานอื่นที่น่าสนใจกว่า

## 4. ผลกระทบจากสิ่งที่ไม่ใช่งานโดยตรง

ตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นทั้ง 3 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่ขึ้นอยู่กับค่านิยมในการทำงานส่วนบุคคล โดยการคำนึงถึงงานที่ทำในปัจจุบันและทางเลือกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งในและนอกองค์การ หากพนักงานคนใดให้ความสำคัญกับงานมาก ตัวแปรสามตัวแรกก็จะมีความสัมพันธ์กับการลาออกมากกว่าปัจจัยอื่น แต่หากพนักงานคนใดให้ความสำคัญกับสิ่งอื่นที่นอกเหนือจากงาน ตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นก็จะมีค่าน้อย แต่สำหรับคนส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับทั้งสองสิ่งใกล้เคียงกัน โดยค่านิยมทางด้านพื้นฐานครอบครัว ความชอบส่วน

บุคคล รูปแบบการดำเนินชีวิต ศาสนา วัฒนธรรม ดนตรี กีฬา และค่านิยมทางสังคมมักจะมี ความสัมพันธ์กับค่านิยมที่เกี่ยวกับงาน

ดังนั้นการบริหารบุคคลเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานจะต้องทำความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบาย สภาพเงื่อนไขในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การ โยกย้าย การเปลี่ยนกะ การเดินทางเพื่อการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อตัว พนักงานเองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อคู่ครองและครอบครัวของพนักงานอีกด้วย

#### การแสดงพฤติกรรมการถอนตัว

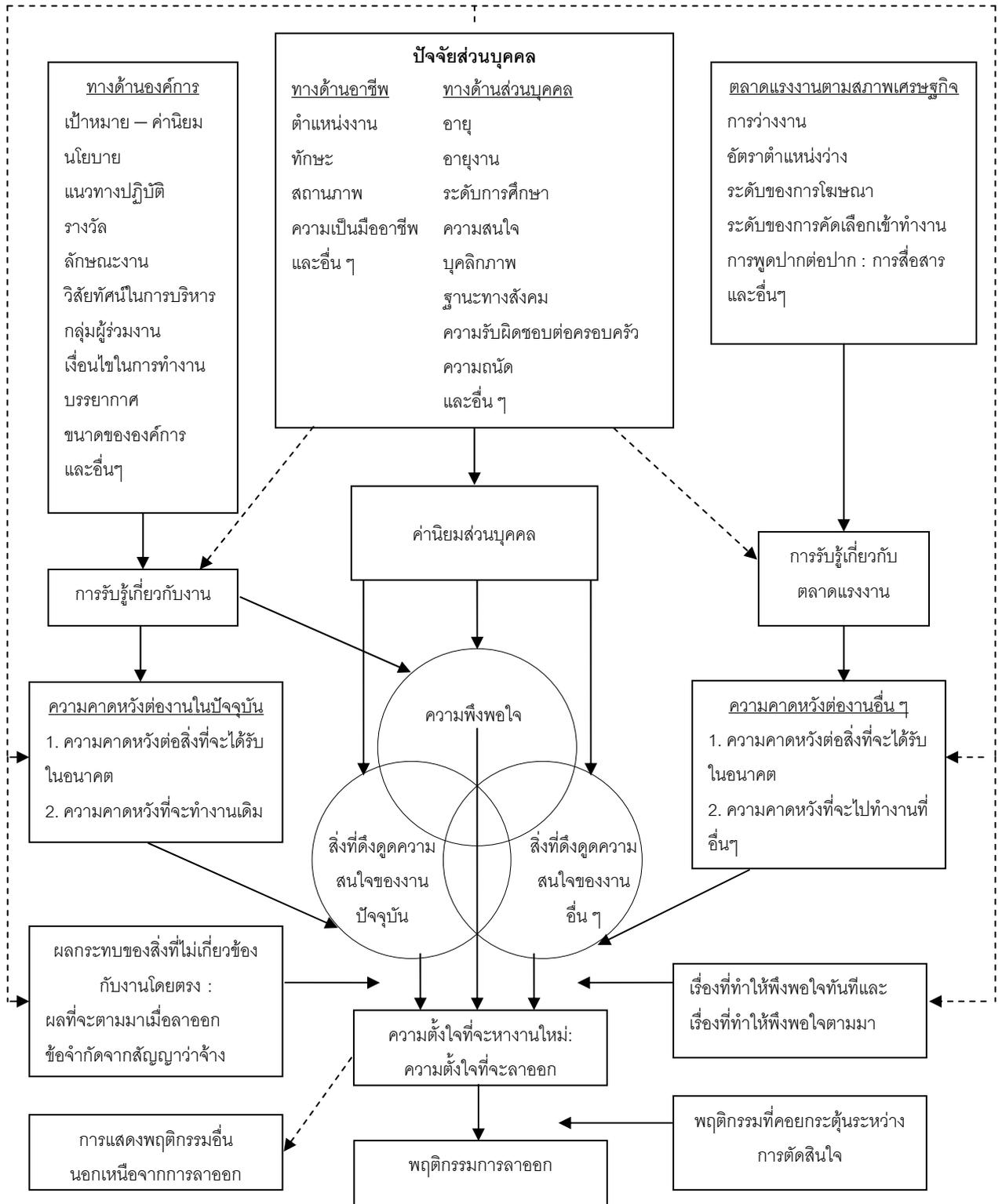
การลาออก การขาดงาน การไม่สนใจในงาน เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่เรียกว่าการ ถอนตัว ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกพฤติกรรมการถอนตัวออกจากองค์การ แต่อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการ ลาออกจะไม่เกิดจากพฤติกรรมการถอนตัว ถ้าการลาออกนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจอื่น ๆ การ ลาออกอาจจะเกิดกับพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานถ้าเขามองเห็นโอกาสภายนอกองค์การ หรือพนักงานที่ตัดสินใจเนื่องจากผลกระทบของตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้ พนักงาน บางคนที่ตั้งใจลาออกจากงานแต่ไม่สามารถลาออกได้เนื่องจากความจำเป็นบังคับ จะแสดง พฤติกรรมการถอนตัวอื่น ๆ เช่น การขาดงาน ความเฉื่อยชา เป็นต้น และพนักงานเหล่านี้ก็มี แนวโน้มที่จะลาออกจากงานเมื่อความจำเป็นเหล่านั้นหมดไป

#### ตัวแปรอื่น ๆ

จากภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับนโยบายองค์การ แนวทางปฏิบัติ เงื่อนไขในการทำงาน การรับรู้เกี่ยวกับตลาดแรงงาน และค่านิยม ความคาดหวัง ตัวแปรส่วนบุคคล ตัวแปรด้านอาชีพที่แตกต่างกันของพนักงาน เป็นตัวแปรต้นของความพึงพอใจ ในงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับงานในปัจจุบัน ความคาดหวังงานในอนาคตอื่น และค่านิยมที่ไม่ เกี่ยวข้องกับงาน

ภาพที่ 2.3

แสดงตัวแบบกระบวนการลาออกตามแนวคิดของมอเบิลีย์



ที่มา : มอเบิลีย์และคณะ (Mobley et al., 1979; quoted in Mobley, 1982, p. 126)

2. การศึกษาตัวแปรที่มีความสำคัญกับการลาออก : ดังเช่นแนวความคิดของ ไพรซ์ (Price ,1972) และ โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรูสโซ (Roberts, Hulin and Rousseau, 1978)

#### ตัวแบบเหตุผลในการลาออกโดยความสมัครใจของไพรซ์

พัฒนาการของตัวแบบเหตุผลในการลาออกโดยความสมัครใจของไพรซ์ (Price ,1972; quoted in Griffeth and Hom, 2004, pp. 3-29) เริ่มต้นจากการศึกษาวิจัยกับพยาบาลในอเมริกา เรียกว่า “การวิจัยไอโอวา” เนื่องจากในช่วงปี 1972 พยาบาลเป็นอาชีพที่มีอัตราการลาออกสูงมากถึงร้อยละ 50 ต่อปี จากนั้นเขาก็ได้ทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 25 ปี โดยได้ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ รวมทั้งโรงพยาบาลทหารเพื่อให้มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายมากขึ้น แต่ตัวแบบของเขามักจะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าพัฒนามาจากกลุ่มตัวอย่างที่แคบเกินไป และมีตัวแปรที่ส่งผลต่อการลาออกมากเกินไปถึง 33 ตัวแปร แต่มีเพียงร้อยละ 50 เท่านั้นที่ส่งผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับตัวแบบที่เขาได้นำเสนอถึงความตั้งใจที่จะลาออกและการลาออก คือ “การวิจัยเดนเวอร์” (Price and Mueller, 1986) ซึ่งเขาได้อธิบายว่า ตัวแปรขั้นต้น เช่น การรวมศูนย์อำนาจ ค่าจ้างเงินเดือน โอกาสในการเลื่อนขั้น เป็นต้น มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ลดความตั้งใจในการลาออก และลดอัตราการลาออกของบุคลากรในที่สุด ตัวแบบแสดงในภาพที่ 2.4

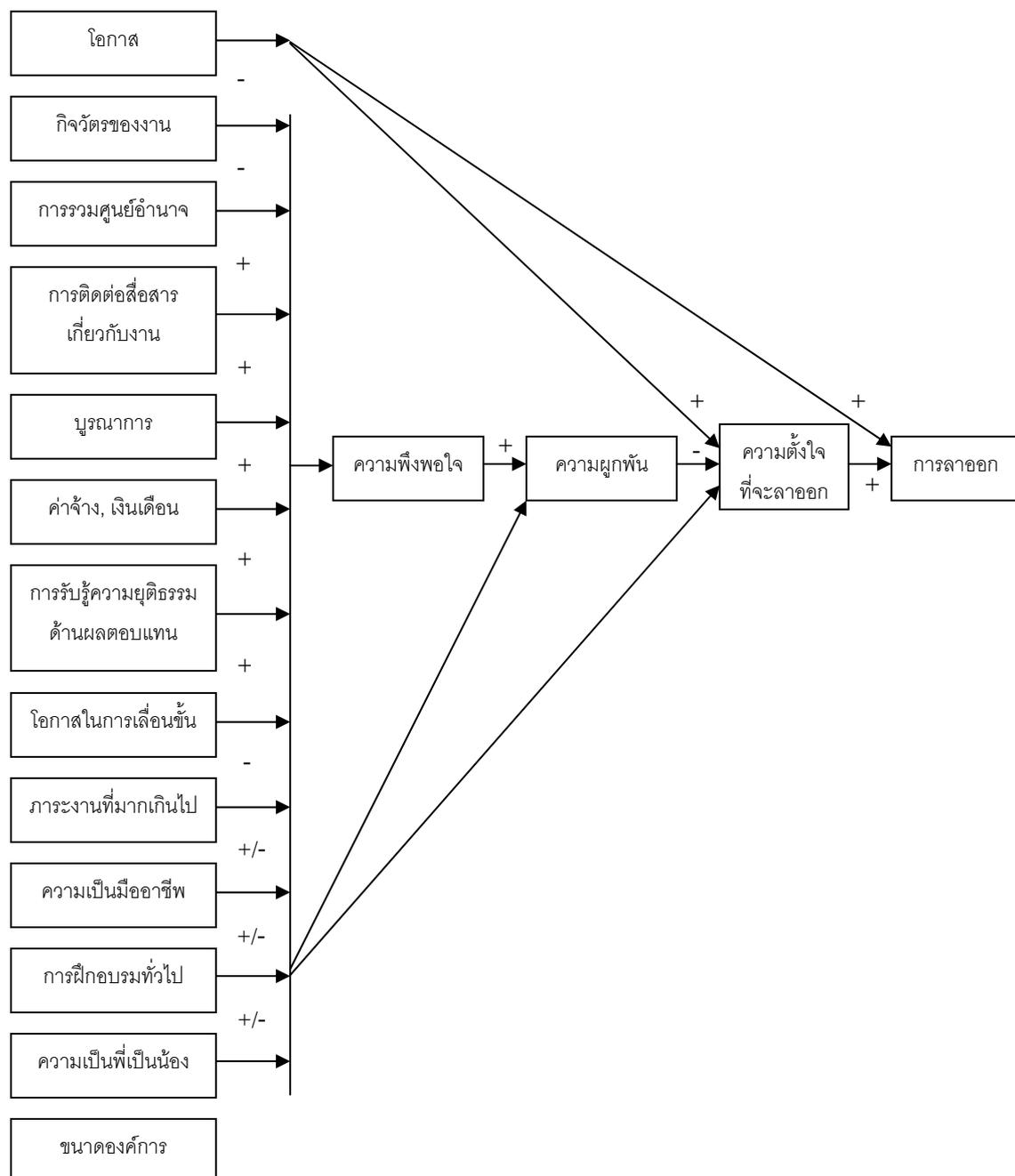
#### ตัวแบบการลาออกของโรเบิร์ต, ฮิวลิน และรูสโซ

โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรูสโซ (Roberts, Hulin and Rousseau, 1978 quoted in Bluedorn, 1982 อ้างถึงใน ภราดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540 น. 9) ได้เสนอตัวแบบอธิบายการลาออก (ดังแสดงในภาพที่ 2.5) โดยเสนอว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง, ความเป็นทางการ, ระบบการสื่อสารภายในองค์กร, ความเท่าเทียม, ค่าตอบแทน, ความกลมกลืนกับองค์กร, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, อายุ, ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การรวมอำนาจ, ความซ้ำซากของงาน, โอกาสในการปฏิบัติงานในอดีต และความขัดแย้งใน

บทบาทหน้าที่ โดยที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสวงหางาน และการแสวงหางานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลให้บุคคลตัดสินใจลาออก

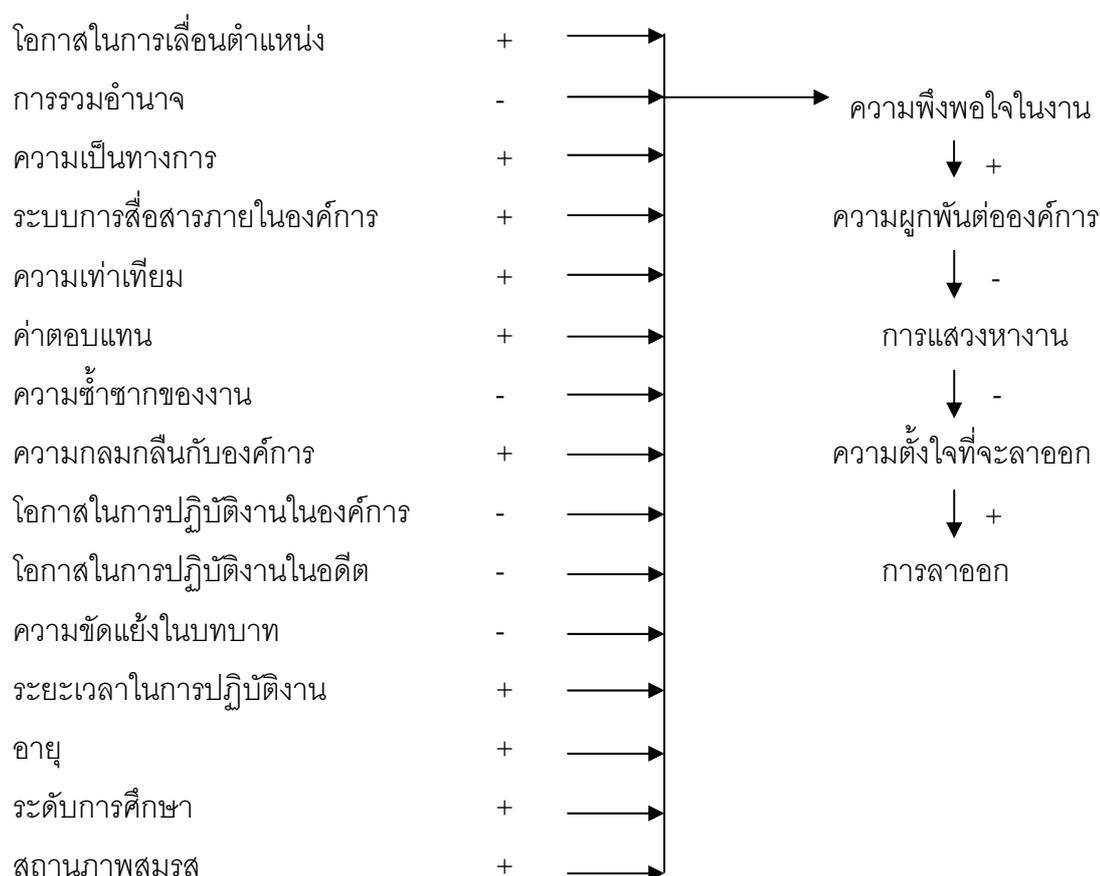
ภาพที่ 2.4

แสดงตัวแบบเหตุผลในการลาออกโดยความสุมครใจของไพรซ์



ที่มา : Price and Mueller, 1986 ; quoted in Griffeth and Hom, 2004, p. 17

ภาพที่ 2.5  
แสดงตัวแบบการลาออกของโรเบิร์ต, ฮิวลิน และรูสโซ



ที่มา : บลูดอร์น (Bluedorn, 1982 อ้างถึงใน ภราดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540 น. 10)

จากการพิจารณาตัวแบบการลาออกดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นด้วยกับตัวแบบกระบวนการลาออกตามแนวคิดของมอบลีย์ เพราะเชื่อว่าการที่บุคคลจะตัดสินใจลาออกนั้นจะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาหลายขั้นตอน ตั้งแต่ความพึงพอใจในงานปัจจุบัน ความน่าดึงดูดใจของงานอื่น รวมทั้งต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านสิ่งที่ได้รับจากองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกคือตลาดแรงงานตามสภาพเศรษฐกิจ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การประเมินสุขภาพตนเองคือตัวแทนของปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้บรรยากาศขององค์กรคือตัวแทนของปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าทั้งสองตัวแปรน่าจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกในอนาคต

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

##### ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความตั้งใจลาออก

ภัทรา ศรีเจริญ (2534) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานคือ อายุการทำงาน และปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงาน คือ ชีวิตส่วนตัว การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือนและค่าตอบแทน โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจลาออก ได้แก่ ลักษณะงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน การควบคุมบังคับบัญชา และอายุการทำงาน

จรีพร กาญจนการุณ (2536) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน พบว่าตัวทำนายการลาออกของข้าราชการสายแพทย์ พยาบาลคือ ความพึงพอใจงานโดยทั่วไป ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจด้านมิตรสัมพันธ์ และถ้าข้าราชการมีระดับการศึกษาต่ำ อายุน้อย อายุการทำงานน้อย ระดับตำแหน่งต่ำ จะมีแนวโน้มการลาออกสูงกว่า

ปิยะธิดา ผู้พัฒน์ (2539) ได้ทำการศึกษาตัวแบบสมมุติฐานความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาล 4 แห่ง เอกชน 3 แห่ง พบว่าพยาบาลที่มีอายุไม่เกิน 32 ปี และทำงานไม่เกิน 12 ปี จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพพยาบาลต่ำ แต่ระดับรายได้ไม่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพพยาบาล

ภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ และตัวแปรที่สามารถทำนายแนวโน้มที่จะลาออก ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน หัวหน้างาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า

กาญจนา พูลแก้ว (2541) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน คือ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และความ

พึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน คือ โครงสร้างขององค์การ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลประโยชน์และสวัสดิการ

สโตน และคณะ (Stone, Mooney-Kane, Larson, Pastor, Zwanziger and Dick, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกหอผู้ป่วยหนักจาก 23 โรงพยาบาล ใน 20 รัฐของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลร้อยละ 15 มีความตั้งใจจะลาออกในปีหน้า โดยตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การ เงินเดือน และตลาดแรงงานตามสภาพเศรษฐกิจ

เซา และคณะ (Shiao, Koh, Li, Meng and Yueliang, 2007) ได้ศึกษาการรับรู้ภาวะเสี่ยงในการติดเชื้อโรคซาร์สในพยาบาล สัดส่วนของพยาบาลที่ต้องการลาออกจากงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจลาออก ในช่วงที่ประเทศไทยได้วันได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากโรคซาร์ส (SARS) ในปี 2003 พบว่าพยาบาลร้อยละ 71.9 เชื่อว่าตนเองมีความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคซาร์ส ร้อยละ 49.9 รับรู้ว่ามีภาระงานที่มากขึ้น และร้อยละ 32.4 เชื่อว่าบุคคลทั่วไปไม่อยากใกล้ชิดพยาบาลเพราะกลัวติดโรค ร้อยละ 7.6 ต้องการลาออกไปทำงานอื่นหรือเกษียณ ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายการลาออก คือ อายุการทำงานน้อย ความเครียดในหน้าที่สูงขึ้น ความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคซาร์ส และความสัมพันธ์ทางสังคม

จากตัวแบบกระบวนการลาออกของมอบลีย์ และตัวแบบเหตุผลในการลาออกของไพร์ซ์, โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรูสโซ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจลาออก แต่เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยที่ทำการศึกษาด้านความต้องการเปลี่ยนงานหรือความตั้งใจลาออกของวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทย รวมทั้งการวิจัยของต่างประเทศ พบผลการวิจัยที่สอดคล้องว่าอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อย จะมีแนวโน้มในการลาออกสูง แต่เนื่องจากการวิจัยในประเทศไทยค่อนข้างเก่า ผ่านมานานับสิบปีแล้ว ประกอบกับงานวิจัยต่างประเทศ (Shiao et al., 2007) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ต้องการทำงานช่วงโรคซาร์สระบาด ซึ่งต้องอาศัยพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานสูง จึงอาจจะเป็นเหตุผลให้อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกได้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาผลของอายุการทำงานกับความตั้งใจลาออก

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยเห็นควรนำมาศึกษาซ้ำอีกครั้ง คือ ระดับเงินเดือน แม้ว่าผลงานวิจัยที่ผ่านมาจะมีทั้งความคิดเห็นที่สอดคล้องและไม่สอดคล้อง แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และ

ความตั้งใจลาออก ซึ่งในองค์ประกอบย่อยของการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีองค์ประกอบด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ด้วย แต่ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวนั้นเป็นการหาความสัมพันธ์จากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงเจตคติวัดความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คำตอบที่ได้จึงเป็นข้อมูลในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะหาข้อมูลในเชิงปริมาณ ซึ่งคำนวณจากตัวเลขระดับเงินเดือนโดยตรง เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทราบผลของความแตกต่างระหว่างอายุการทำงาน และระดับเงินเดือนกับความตั้งใจลาออก จึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และระดับเงินเดือนมีผลต่อความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 พยาบาลที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 พยาบาลที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก

จาคอฟสกี และ สโลคัม จูเนียร์ (Jackofsky and Slocum, Jr., 1988) ได้ทำการวิจัยระยะยาวกับพนักงานในโรงแรมที่เปิดใหม่ โดยให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การที่เขาได้ทำการศึกษา แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจในการทำงาน ระดับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และค่าตอบแทน เขาทำการเก็บข้อมูลในวันที่ 45 และ 150 หลังจากโรงแรมเปิดทำการเพื่อตรวจสอบความคงที่ของการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานมีความคงที่แม้เวลาเปลี่ยนไป และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน การประเมินพฤติกรรมของหัวหน้า และความตั้งใจลาออก กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกจะมีความพึงพอใจในงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ประเมินพฤติกรรมของหัวหน้าไปในทาง

ที่ดี และมีความตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางลบ แต่เขาก็ได้อภิปรายผลว่าสาเหตุหนึ่งที่มีการรับรู้บรรยากาศค่อนข้างคงที่เพราะโรงแรมใหม่และมีขนาดเล็ก

พาราสุรามาน (Parasuraman, 1989) ได้นำเสนอโมเดลแบบบูรณาการของการลาออกของพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรประสบการณ์ส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่มีต่อองค์การ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมไปถึงเจตคติต่องานและความตั้งใจลาออกที่ส่งผลต่อการลาออก ผลการวิจัยสนับสนุนว่าความตั้งใจลาออกเป็นตัวแปรที่เหมาะสมที่สุดในการทำนายการลาออกจริง ประสบการณ์ส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่มีต่อองค์การ และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลทางอ้อมต่อการลาออกโดยความสมัครใจ โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือความเครียด ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

ลัม, เคอร์วิน, คลาร์ค, เรด และ ซีโรลา (Lum, Kervin, Clark, Reid and Sirola, 1998) ได้ทำการศึกษาเรื่องความตั้งใจลาออกของพยาบาลในแคนาดา โดยมีตัวแปรต้นที่เขาสนใจศึกษาคือ ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งความพึงพอใจในค่าตอบแทนจะสอดคล้องกับการรับรู้นโยบายในการให้ผลตอบแทนขององค์การ

เฮมิงเวย์ และ สมิธ (Hemingway and Smith, 1999) ได้ทำการทดสอบตัวแบบอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำนายพฤติกรรมการถอนตัว (การขาดงานและการลาออก) และการบาดเจ็บในอาชีพพยาบาล โดยเขาได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 ด้าน คือ ความกดดันในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และความมีอิสระในการทำงาน และตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียด 4 ด้าน คือ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน และการตายของคนไข้ พบว่า บรรยากาศองค์การและตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดกับพฤติกรรมการถอนตัวและการบาดเจ็บมีความสัมพันธ์กันโดยตรง รวมทั้งความสัมพันธ์ในทางอ้อมระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการถอนตัวและการบาดเจ็บโดยมีตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ ตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้คือ ความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งเป็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังกับงานที่ได้รับผิดชอบ และพบความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท (การมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน อันเป็นผลจากความซับซ้อนของระบบงาน) กับอาการบาดเจ็บของพยาบาล จากผลการวิจัย เขาสรุปว่านักวิจัยควรให้ความสำคัญกับตัวแปรที่

ก่อให้เกิดความเครียดอย่างเจาะจง รวมทั้งตัวแปรชี้นำ (antecedent) แทนที่จะมุ่งไปที่การหาวิธีการลดความเครียดหรือวัดระดับความเครียดอย่างที่นิยมในปัจจุบัน

สกุลคู (Sakulkoo, 2002) ได้ทำการศึกษาเหตุผลในการลาออกและต้องการอยู่ต่อของพยาบาลแผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในแผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต 4 แห่งที่เป็นอิสระต่อกันและอดีตพยาบาลที่ได้ลาออกจากแผนกนี้ก่อนทำการศึกษา 1 ปี โดยมีการเก็บข้อมูลเป็น 2 ช่วง ช่วงแรกเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์อดีตพยาบาลที่ลาออกจากแผนกนี้ 17 คน เป็นเวลา 30-60 นาที ช่วงที่สองเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในแผนกนี้อยู่ในปัจจุบันจำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่า ความไม่พึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา นโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร เหตุผลส่วนตัวและปัญหาสุขภาพเป็นสาเหตุของการลาออก ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในตัวผู้ป่วย ความพึงพอใจในแผนก ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แพทย์ และเหตุผลส่วนตัวเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลยังคงทำงานในแผนกนี้ต่อไป สำหรับความพึงพอใจในงานและความเครียดจากการทำงานส่งผลทั้งต่อการลาออกและการทำงานในแผนกนี้ต่อไป

ฮาร์ท (Hart, 2005) ได้ทำการศึกษาผลของบรรยากาศด้านจริยธรรมโรงพยาบาลและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการจ้างงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลในอเมริกา ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างปี 2003-2004 พบว่าการรับรู้บรรยากาศด้านจริยธรรมของโรงพยาบาลสามารถทำนายความตั้งใจลาออกเพื่อย้ายไปเป็นพยาบาลที่โรงพยาบาลอื่นได้ร้อยละ 25.4 และสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากวิชาชีพพยาบาลได้ร้อยละ 14.7 ในขณะที่ตัวแปรบรรยากาศด้านจริยธรรมโรงพยาบาล การควบคุมนโยบาย การวางกลยุทธ์ในการรักษาบุคลากรโดยวิธีให้การศึกษาต่อ เพศ และความพอเพียงของบุคลากร สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกเพื่อย้ายไปเป็นพยาบาลที่โรงพยาบาลอื่นได้ร้อยละ 29.7 ในขณะที่บรรยากาศด้านจริยธรรมโรงพยาบาล จำนวนคนไข้ที่มากเกินไป และการควบคุมนโยบายสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากวิชาชีพพยาบาลได้ร้อยละ 15.8

สโตน (Stone, 2006) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกหอผู้ป่วยหนัก และตัวแปรส่วนบุคคลที่ส่งผลในการทำนายความตั้งใจลาออก โดยแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรเป็น 7 ด้าน คือ ความเป็นมืออาชีพ ความพอเพียงของจำนวนบุคลากร การบริหาร ระบบการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และพยาบาล ความสามารถของพยาบาล และตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น พบว่าพยาบาลร้อยละ 17 ตั้งใจว่าจะลาออกจากราชการในปีหน้า บรรยากาศองค์กรและตัวแปรที่ส่งผลต่อความ

ตั้งใจลาออกคือ ความเป็นมืออาชีพ ความสามารถของพยาบาล และอายุงาน การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมืออาชีพและส่งเสริมพนักงานให้มีความสามารถจึงอาจลดการลาออก และรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าต่อองค์กรไว้ได้

สโตน และคณะ (Stone, Mooney-Kane, Larson, Pastor, Zwanziger and Dick, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกหอผู้ป่วยหนักจาก 23 โรงพยาบาล ใน 20 รัฐของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลร้อยละ 15 มีความตั้งใจจะลาออกในปีหน้า โดยตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การ เงินเดือน และตลาดแรงงานตามสภาพเศรษฐกิจ กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการรักษาบุคลากรจึงต้องผนวกเอาทั้งการสร้างบรรยากาศในองค์การที่ดี และคำนึงถึงค่าจ้างที่คุ้มค่าเหนื่อยของพยาบาลไปพร้อมกัน นอกจากนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การยังมีความสัมพันธ์กับผลกำไรของโรงพยาบาล และการมีโรงเรียนพยาบาลอยู่ในโรงพยาบาลนั้นด้วย

สกิตต์, จุงเกร็น และ คาร์ลสัน (Skytt, Ljunggren and Carlsson, 2007) ได้ทำการศึกษาเหตุผลในการลาออกของพยาบาล โดยการส่งแบบสอบถามไปยังอดีตพยาบาลที่ได้ลาออกไปแล้ว พบว่าเหตุผลที่สำคัญที่สุด คือ การขาดการสนับสนุนและมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้างาน ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมทั้งหมด

สตอร์เตอร์ และ ดีฮูร์ (Stordeur and D'Hoore, 2007) ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะของโรงพยาบาลที่ส่งผลให้อัตราการลาออกของพยาบาลลดลง โดยเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล 12 แห่ง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงพยาบาลที่มีอัตราการลาออกของพยาบาลต่ำ และโรงพยาบาลที่มีอัตราการลาออกของพยาบาลสูง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจอัตราการลาออกไว้ล่วงหน้า 1 ปี แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางด้านสุขภาพ ปริมาณความรับผิดชอบในงาน สิ่งที่เกิดจากความเครียด ตารางเวลาในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการปรับเปลี่ยนงานที่นำไปสู่การลาออก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้โครงสร้างของโรงพยาบาลทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่สิ่งทีบุคลากรมีการรับรู้ต่างกันคือ การได้รับปัจจัยเสี่ยง ความต้องการทางอารมณ์ ความคลุมเครือและความขัดแย้งของบทบาท ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความไม่สมดุลระหว่างความพยายามและค่าตอบแทนที่ได้รับและความหมายของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าอัตราการลาออกของพยาบาลในระดับต่ำมีความสัมพันธ์กับการบริหาร ความสามารถในงาน และความพึงพอใจที่มีต่อเวลาในการทำงาน การหมุนเวียนเวรการทำงาน และตารางเวลาในการทำงาน

อารยา อินทรวรณนธ์ (2547) ได้ทำการศึกษา ภาพลักษณ์ตัวตนของ “พยาบาล” ในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่าพยาบาลในทุกแผนกที่ได้ทำการศึกษา เมื่อต้องรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยที่มีอาการหนัก พวกเขาจะมีลักษณะภาพลักษณ์ตัวตนในเชิงบวกคือ รู้สึกว่าตนเองมีความชำนาญ ได้ทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง เพราะต้องทำงานด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่ลักษณะภาพลักษณ์ตัวตนในเชิงลบคือ รู้สึกเกิดความกดดัน เหนื่อย หงุดหงิด มีความเครียดสูง รู้สึกว่างานไม่มีคุณภาพเพราะต้องละเลยผู้ป่วยที่พอจะช่วยเหลือตัวเองได้เพื่อไปดูแลผู้ป่วยที่มีอาการหนัก และภาพลักษณ์ตัวตนในทางลบจะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเมื่อผู้ป่วยเหล่านั้นมีอาการหนักมากขึ้นและมีปริมาณของผู้ป่วยจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามพยาบาลจะรู้สึกมีความสุขในการทำงานเมื่อมีการจัดระบบงานดี และผู้ร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจลาออกของพยาบาล โดยแบ่งการสนับสนุนจากองค์กรเป็น 5 ด้านคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้และโอกาสก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาทร และการปฏิบัติงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

จากตัวแบบกระบวนการลาออกของมอบลีย์ และตัวแบบเหตุผลในการลาออกของไพร์ซ์, โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรูสโซ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นสอดคล้องกับผลการวิจัยดังกล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทางการพยาบาลจะรู้สึกพึงพอใจและยินดีทำงานให้กับองค์กรต่อไปโดยไม่คิดลาออกนั้น คือ การสร้างบรรยากาศขององค์กรที่สนับสนุนและเอื้อประโยชน์สำหรับการทำงาน เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลมีภาระงานที่หนักและมีความรับผิดชอบสูง หากองค์กรปรับโครงสร้างในการบริหารงานให้สะดวกต่อการทำงาน มอบหมายงานที่มีคุณค่าและมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า บุคลากรทางการพยาบาลก็จะรู้สึกพึงพอใจ เกิดความผูกพันและอยากตอบแทนองค์กรโดยการทำงานให้กับองค์กรต่อไป ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

#### ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพและความตั้งใจลาออก

อิโต, ไอเซ็น, เซเดอเรอร์, ยามาดา และทาจิมอริ (Ito, Eisen, Sederer, Yamada and Tachimori, 2001) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลในโรงพยาบาลทางจิตเวชของญี่ปุ่น 27 แห่ง ตัวแปรที่ทำการศึกษาคือการได้รับความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพ ความพึงพอใจในงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยใช้แบบสอบถามวัดความเครียด พบว่าพยาบาลถึงร้อยละ 45 มีความตั้งใจลาออก และร้อยละ 89 รับรู้ว่าตนเองกำลังได้รับภาวะเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพ และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกคือ พยาบาลที่มีอายุน้อย มีประสบการณ์น้อยในการเปลี่ยนงาน การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานน้อย ความพึงพอใจในงานต่ำ และการได้รับความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพสูง

เกเกอร์ บราวน์ และคณะ (Geiger-Brown, Trinkoff, Nielsen, Lirtmunlikaporn, Brady and Vasquez, 2004) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน สุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี ผู้วิจัยทำการสำรวจในช่วงปี 1999 – 2000 โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังพยาบาลวิชาชีพ โดยการสุ่มเก็บข้อมูลใน 2 รัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา แบบสอบถามจะถามถึงอาการเจ็บปวดที่คอ ไหล่ และหลังและอาการที่สืบเนื่องมาจากอาการเจ็บปวด รวมทั้งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ระบบการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การจากการปรับโครงสร้างและลดขนาดองค์การ และมาตรการในการป้องกันและลดอาการบาดเจ็บ ในส่วนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อต่าง ๆ ที่ได้ถามไปข้างต้น จากนั้นผู้วิจัยจะวิเคราะห์เนื้อหาจากคำตอบในแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำมาหาความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สุขภาพและ

ความเป็นอยู่ที่ดี ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าพยาบาลแสดงความคิดเห็นใน 3 ประเด็นหลัก คือ การมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากเกินไปส่งผลต่ออาการบาดเจ็บ (ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน, งานหนัก, บุคลากรไม่เพียงพอ, และขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและเพื่อนร่วมงาน) ความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทน และทางออกของแต่ละบุคคล พบว่าไม่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การบริหาร หรือโครงสร้างองค์การ แต่พยาบาลเลือกที่จะแก้ปัญหาด้วยการเปลี่ยนงาน กลับไปศึกษาต่อ หรือเกษียณ และในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะลาออกเนื่องจากมีอาการบาดเจ็บ

ดีสนีย์, เอ็มเมอร์สัน และ เวคฟิลด์ (Disney, Emmerson and Wakefield, 2006) ได้ทำการศึกษาผลของสุขภาพกับการตัดสินใจเกษียณของประชากรในประเทศอังกฤษ โดยการสำรวจสำมะโนประชากรตั้งแต่ปี 1991 – 1998 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการประเมินสุขภาพตนเอง พบว่าการประเมินสุขภาพตนเองสามารถทำนายการตัดสินใจเกษียณของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจนถึงวัยเกษียณอายุ

เซา และคณะ (Shiao, Koh, Li, Meng and Yueliang, 2007) ได้ศึกษาการรับรู้ภาวะเสี่ยงในการติดเชื้อโรคซาร์สในพยาบาล สัดส่วนของพยาบาลที่ต้องการลาออกจากงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจลาออก ในช่วงที่ประเทศไทยได้วันได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากโรคซาร์ส (SARS) ในปี 2003 พบว่าพยาบาลร้อยละ 71.9 เชื่อว่าตนเองมีความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคซาร์ส ร้อยละ 49.9 รับรู้ว่ามีภาระงานที่มากขึ้น และร้อยละ 32.4 เชื่อว่าบุคคลทั่วไปไม่ยากใกล้ชิดพยาบาลเพราะกลัวติดโรค ร้อยละ 7.6 ต้องการลาออกไปทำงานอื่นหรือเกษียณ ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายการลาออก คือ อายุการทำงานน้อย ความเครียดในงานที่สูงขึ้น ความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคซาร์ส และความสัมพันธ์ทางสังคม

ยวดี ภาฯ และคณะ (2533) ได้ทำการสำรวจปัญหาสุขภาพของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาสุขภาพกับลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานมานานเกิน 6 เดือน จำนวน 274 คน พบว่าพยาบาลจำนวนมากมีความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า (ร้อยละ 88.3) เป็นหวัด (ร้อยละ 85.4) และมากกว่าร้อยละ 50 มีปัญหาสุขภาพเรื่องความหุดหู่ต่อแท้ใจ เส้นเลือดขอที่ขา ปวดประจำเดือน และปวดหลัง ส่วนอาการท้องผูก นอนไม่หลับ ท้องอืด ท้องเดิน แผลในกระเพาะอาหาร แพ้สบู่ สารเคมี พบอยู่ระหว่างร้อยละ 22 ถึง 47 ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือไมเกรน (ร้อยละ 15.7) และดับอักเสบ (ร้อยละ 6.6) ปัญหาสุขภาพเหล่านี้พบแตกต่างกันตามอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลา

การทำงาน ที่พักอาศัย และลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอารยา อินทวรานนท์ (2547) ที่แสดงให้เห็นว่าสภาพการทำงานของพยาบาลส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

จากข้อมูลสถิติ/การลาออกและฐานข้อมูลราชการ ในสังกัดองค์การกลางบริหารงานบุคคลต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2546 (สำนักงาน ก.พ., 2546, น.48) พบว่า ปัญหาสุขภาพ เป็นเหตุผลหนึ่ง (ร้อยละ 6.06) ในการลาออกของข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งส่วนหนึ่งคือบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข

จากผลงานวิจัยของ สกฤต (2002) และผลงานวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพและการลาออกที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นสอดคล้องว่า พยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีจะประสบกับปัญหาสุขภาพทั้งกายและใจอันเป็นผลจากการทำงานที่มีความต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะการทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งรองรับผู้ป่วยในทุกระดับชั้น จึงมีจำนวนผู้ที่เข้ามารับการรักษาเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อัตราส่วนของจำนวนคนไข้ต่อจำนวนพยาบาลไม่สมดุลกัน การทำงานหนักโดยขาดการพักผ่อนที่เพียงพอและอยู่ภายใต้สภาพความกดดัน ก็อาจเกิดการเจ็บป่วยและมีความเครียดในการทำงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพยาบาลที่มีอายุมาก ซึ่งโดยปกติมักจะมีปัญหาสุขภาพตามวัยอยู่แล้ว หากต้องเผชิญกับปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการทำงานตามมาอีกอาการของโรคก็อาจจะทวีความรุนแรงจนกลายเป็นการเจ็บป่วยเรื้อรังและส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำรงชีวิตได้ ปัญหาสุขภาพจึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการประเมินสุขภาพของบุคลากรจากการรับรู้ของตนเอง ไม่ได้รับการตรวจสุขภาพจากแพทย์โดยตรง ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การประเมินสุขภาพตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การประเมินสุขภาพตนเองด้านร่างกายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การประเมินสุขภาพตนเองด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

### ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับสุขภาพ

พีรายเน็น, ราซาเน็น และกีวิมากิ (Pirainen, Räsänen and Kivimäki, 2003) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้อาการของโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน และการขาดงานอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วย โดยการสุ่มสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับกลุ่มตัวอย่างชาวฟินแลนด์จำนวน 4,209 คน พบว่าบรรยากาศองค์การที่มีความตึงเครียด และมีอคติ จะมีความสัมพันธ์กับอาการของโรคทั้งทางกายและจิตใจอันเนื่องมาจากการทำงาน และการขาดงานอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วยมากกว่าบรรยากาศองค์การที่มีความผ่อนคลายและให้การสนับสนุน บรรยากาศองค์การจึงไม่เพียงแต่จะต้องสอดคล้องกับนโยบายองค์การเพียงเท่านั้นแต่ยังต้องสอดคล้องกับสุขภาพจากการทำงานด้วย บรรยากาศองค์การจึงเป็นตัวแปรที่เหมาะสมในการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการลดความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานและลดการขาดงาน

เชอริ, คาร์วอสกี และ มาเรค (Sherehiy, Karwowski and Marek, 2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงในการทำงานกับโรคกล้ามเนื้อกระดูกในพยาบาลวิชาชีพ วิธีการวิจัยคือการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ปี 1992-2002 คัดเลือกและวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลการวิจัย ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงในการทำงานนั้น แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความเสี่ยงทางกาย จิตวิทยาทางสังคม และตัวแปรส่วนบุคคล สำหรับตัวแปรด้านจิตวิทยาทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับโรคกล้ามเนื้อกระดูกมากที่สุดคือ “สัมพันธ์ภาพในองค์การ” (Social relation at work) ซึ่งหมายถึง การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศที่นำทำงาน มีความเป็นที่เป็นนื่อง มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ความขัดแย้ง ความรู้สึกโดดเดี่ยว รองลงมาคือ “ระบบในการทำงาน” (Organization of work) ได้แก่ แผนก กะของงาน ตารางเวลาในการทำงาน จำนวนบุคลากร ความกดดันในการทำงาน รวมไปถึง “อำนาจควบคุมในงาน” (Job control) ซึ่งหมายถึง ระดับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และ “ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน” (Job demand) ซึ่งหมายถึง การทำงานหนัก มีความรับผิดชอบสูง ต้องเผชิญกับความเป็นความตาย

วิลสัน, ดีจอย, แวนเดนเบิร์ก, ริชาร์ดสัน และแม็คแกรท (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson and McGrath, 2004) ได้ศึกษาเพื่อทดสอบและหาค่าความเที่ยงตรงของตัวแบบขององค์การสุขภาพดี โดยการรวบรวมตัวแปรคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดี โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในธุรกิจค้าปลีกจำนวน 1,130 คน

เพื่อทดสอบตัวแปรย่อย 29 ตัวแปร จากกลุ่มตัวแปรหลัก 6 ตัวแปร ผลของโมเดลสอดคล้องในทุก ระดับของความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับนโยบายขององค์การด้านการส่งเสริม สุขภาพและการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วม มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ซึ่งส่งผล กระทบต่องานและอนาคตในการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การยังส่งผลต่อความพึง พอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผ่านความสัมพันธ์ไปยังสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงาน อันได้แก่ การลดปริมาณการสูบบุหรี่ การดื่มเหล้า การขาดงาน ความตั้งใจลาออก การประเมินสุขภาพตนเองในทางบวก ลดความซึมเศร้า ความโกรธ และความเครียดที่ส่งผลต่อ สุขภาพกาย

อาสา, บรูลิน, แองกิส และบาร์เนกาว (Aasa, Brulin, Ångquist and Barnekow, 2005) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยาทางสังคมที่เกี่ยวกับงาน ความ กังวลเกี่ยวกับสภาพการทำงานและปัญหาสุขภาพของพนักงานรพพยาบาลฉุกเฉินทั้งหญิงและ ชายในประเทศสวีเดน จำนวน 1,500 คน (ประกอบด้วยพยาบาลและฝ่ายเทคนิค) แบบสอบถาม ประกอบด้วย การประเมินสุขภาพตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการด้านจิตวิทยาทางสังคมที่ เกี่ยวกับงาน อำนาจในการตัดสินใจ การสนับสนุนทางสังคม และความกังวลเกี่ยวกับสภาพการ ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานหญิงร้อยละ 25 และพนักงานชายร้อยละ 20 ระบุว่ามีปัญหา สุขภาพในบางครั้งถึงค่อนข้างบ่อยตั้งแต่ 2 อาการขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างรับรู้สภาพแวดล้อมการ ทำงานด้านจิตวิทยาทางสังคมในทางบวก แม้ว่าสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดของเวลาและความ ขัดแย้งในบทบาทจะมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพ เช่น นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ปวดท้อง รวมทั้งการขาดการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพทั้งสามอาการในพนักงาน ชาย และมีความสัมพันธ์กับอาการปวดหัวในพนักงานหญิง นอกจากนี้ปัจจัยที่มีความสำคัญกับ ปัญหาสุขภาพคือความกังวลเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ซึ่งสามารถเป็นตัวทำนายปัญหาสุขภาพใน พนักงานรพพยาบาลหญิงได้

เวย์ และ แม็คเนล (Way and MacNeil, 2006) ได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถทำนายสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพยาบาล พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ สุขภาพโดยทั่วไป และอาการบาดเจ็บอันเนื่องมาจากการทำงานของพยาบาลได้ถึงร้อยละ 20-40 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job demands) อำนาจ ควบคุมในงาน (Job control) และการสนับสนุนทางสังคม (Social support)

จิงกูร ญัฐรังสี (2545) ได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ และภาวะสุขภาพจิตของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลกับประสิทธิผลงานสุขภาพจิต โรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่ทำนายประสิทธิผลงานสุขภาพจิต โรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลจาก โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา และ โรงพยาบาลจิตเวชนครพนม จำนวน 423 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การทั้งด้านรวม และจำแนกรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลงานสุขภาพจิต โรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาวะสุขภาพจิตไม่ดี ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลงานสุขภาพจิต โรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พฤติกรรมผู้ร่วมงาน โครงสร้างองค์การ และภาวะซึมเศร้ารุนแรง เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลงานสุขภาพจิต โรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ มีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 17

จากผลการวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การกับสุขภาพ รวมถึงการศึกษาของเกเกอร์ บราวน์ และคณะ (2004), ยูวดี ภาชา และคณะ (2533) และ อารยา อินทรวรานนท์ (2547) ที่ได้กล่าวไปข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าบรรยากาศองค์การที่บุคลากรในองค์การรับรู้ นั้น น่าจะมีความสัมพันธ์กับการประเมินสุขภาพของตนเอง กล่าวคือ หากบุคลากรรับรู้ว่าองค์การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการทำงาน เช่น องค์การและพนักงานมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ระบบการทำงานไม่มีความซ้ำซ้อน มีอิสระในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม บุคลากรก็จะลดความเครียดในการทำงาน อันจะส่งผลต่อสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายใน  
หน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ  
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง

ภาพที่ 2.6  
แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

