

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การเป็นที่รวมของทรัพยากรต่างๆ ซึ่งได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และบุคคล โดยบุคคล ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร องค์การใดสามารถที่จะธำรงรักษา และพัฒนาให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์การยอมทำให้องค์การนั้นสามารถดำเนินภารกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามความมุ่งหมายได้เป็นอย่างดี (วิจิตรศรีสอ้าน, และอวยชัย ชบา, 2537) ปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสนใจในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ที่มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรให้มีความศรัทธาต่อหน่วยงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์การตลอดไป (จิระ หงส์คารมณ, 2537)

ลักษณะงานในองค์การพยาบาลเป็นการให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง โดยเน้นการให้บริการแบบผสมผสานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการประเมินภาวะสุขภาพของประชาชนและการแก้ไขปัญห สุขภาพร่วมกับชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสมเมื่อมีการเจ็บป่วย (กองการพยาบาล, 2539) ซึ่งองค์การพยาบาลโดยทั่วไปมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การให้บริการการพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น บุคลากรต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและวิชาชีพ หากบุคลากรมีเป้าหมายที่เข้ากันและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและมีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ควงวดี สัจโฆบล, 2536; มาลี สนธิเกษศริน, 2535) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ การมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร (Devis, & Newstrom, 1989)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร รวมทั้งมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งเป็นทั้งในด้านทัศนคติ และพฤติกรรม โดยในด้านทัศนคติจะเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความเห็นพ้องกับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร ส่วนในด้านพฤติกรรมจะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม การเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กรหรือมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จ (Staw, 1977 cited in Steers, & Porter, 1983) การที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร มีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป จะส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีการปฏิบัติงานที่ดี ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น และลดอัตราการลาออก โอนย้ายได้ (Mowday, Steers, & Porter, 1982 cited in Steers, & Porter, 1983; Neale, & Northcraft, 1990 cited in Steers, & Porter, 1991) นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย (Steers, 1977) หากบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะส่งผลให้มีการขาดงาน การลาออก โอนย้ายเพิ่มขึ้น มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้ (Steers, & Porter, 1983)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร ประสบการณ์ในการทำงานและลักษณะส่วนบุคคล (Steers, 1984) ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาของ สาราณ บุญรักษา (2539) และวิลสัน และลาซซิงเจอร์ (Wilson, & Laschinger, 1994) พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้เมทีนิ จิตรอ่อนน้อม (2541) ยังพบว่ากรณีโอกาสก้าวหน้าในงานระบบการบริหาร มีความมั่นคงและการได้รับสวัสดิการ การกระจายอำนาจลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย งานที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญ งานที่ทำหายและงานที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และจากการศึกษาของน้องนุช ภูมิสนธิ (2539) พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะออกจากงาน ส่วนในโรงพยาบาลลักษณะอื่นรวมทั้งโรงพยาบาลชุมชนนั้นยังไม่พบว่ามีการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล

โรงพยาบาลชุมชนจัดเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอที่มีความสำคัญยิ่งต่อสุขภาพของประชาชน เนื่องจากมีการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลและชุมชนร่วมด้วย รวมทั้งจะต้องรับผิดชอบบริการรับและส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม โดยการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่นตามอาการของผู้ป่วย พยาบาลที่ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องคัดลึนใจอย่างริบค่นเป็นประจําและให้การพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยมากที่สุด ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานสูง จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในโรงพยาบาลชุมชน โดยการสอบถามจากหัวหน้าพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ผู้วิจัยพบว่าพยาบาลประจำการจะปฏิบัติงานตามหน้าที่ เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น โดยไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือร่วมวางแผนงานของกลุ่มงานการพยาบาล และของโรงพยาบาล รวมทั้งไม่ค่อยทุ่มเทให้กับหน่วยงาน และขอโอนย้ายบ่อยโดยให้เหตุผลว่าต้องการหาประสบการณ์ โอกาสก้าวหน้าในงาน และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานมากกว่าที่ปฏิบัติงานอยู่ และจะมีการขอโอนย้ายทุกปี ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรน้อย ทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากองค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรเพิ่มขึ้น รวมทั้งขาดพยาบาลที่ชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล ทำให้การพัฒนาองค์กรไม่มีความต่อเนื่อง และคุณภาพการบริการลดลงได้ (Lee, & Henderson, 1996) นอกจากนี้ยังส่งผลให้พยาบาลที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ต้องมีภาระรับผิดชอบงานมากขึ้น ก่อให้เกิดความเครียดในงาน นำไปสู่ความเหนื่อหน่าย และไม่ต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป (สิระชา สัมมาวาท, 2539)

ความเครียดในงานเป็นประสบการณ์ที่บุคคลทั่วไปมักจะประสบมาก่อน ความเครียดอาจก่อให้เกิดการเจ็บป่วยได้ทั้งทางกายและจิตใจได้ ครอบฟอร์ด (Crawford, 1993) กล่าวว่าความเครียดในงานเป็นสภาพของงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดบุคคลเกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมต่าง ๆ ส่วนไอแวนเชวิช และแมททีสัน (Ivancevich, & Matteson, 1990) กล่าวว่าความเครียดในงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน สำหรับวิลเลอร์ และไรคิง (Wheeler, & Riding, 1994) กล่าวถึงความเครียดในงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเอง หรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตน จากความจําเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ ให้สามารถดำรงอยู่ในสังคม จึงทำให้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดความเครียดในงานได้ เนื่องจาก

ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อม สถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งผู้ร่วมงานที่อาจจะคุกคามหรือเป็นแรงกดดัน ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้

จากการศึกษาของ อ่ำพล จินดาวัฒน์ และคณะ (2539) พบว่าปัญหาในการทำงานของ พยาบาล ได้แก่ การทำงานหนัก รองลงมาก็คือ ไม่มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่าการได้รับค่าตอบแทนน้อย ขาดขวัญและกำลังใจ การทำงานไม่เป็นระบบ ขาดการพัฒนา ผู้บริหารไม่ยุติธรรม และขาดความปลอดภัยในการทำงาน และจากการศึกษาความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาในการปฏิบัติงาน คือการจัดสรรพยาบาลวิชาชีพไม่ตรงกับกรอบอัตราค่าจ้าง มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในเวรบาย คึก พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนห่างไกลย้ายบ่อย และต้องทำหน้าที่หลายด้านในเวลาเดียวกัน เช่น จัดและจ่ายยาให้ผู้ป่วย เก็บเงินค่ารักษาพยาบาลและเขียนใบเสร็จรับเงิน ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ ประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่การทำหน้าที่ในการรักษาพยาบาลแทนแพทย์ ซึ่งในบางครั้งมีปัญหาในการยอมรับจากผู้ป่วยและญาติ (ศรีเพ็ญ วิจิตานนท์, 2541) หรือมีความขัดแย้งกับแพทย์เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยมีความเหลื่อมล้ำกัน (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ, 2528) นอกจากนี้ยังพบว่าอัตราค่าจ้างพยาบาลวิชาชีพที่มีอยู่ในปัจจุบันต่ำกว่ากรอบอัตราค่าจ้างที่กำหนดไว้ โดยมีพยาบาลวิชาชีพในกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานจริงเพียง 26,974 คน จากกรอบอัตราค่าจ้างทั้งสิ้น 42,529 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 63.4 ส่วนในกองสาธารณสุขภูมิภาคเขต 10 พบว่ามีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานจริงเพียง 3,407 คน จากกรอบอัตราค่าจ้าง 3,530 อัตรา (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2540) ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจถดถอย ทำให้ต้องลดปริมาณข้าราชการลง การบรรจุบุคลากรสามารถบรรจุได้เป็นงวด ๆ เท่านั้น (สุภาวดี คำนธำรงกุล, 2541) จึงทำให้ไม่สามารถรับพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเติมได้ ดังนั้นจากลักษณะงาน ปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นดังกล่าว และจำนวนพยาบาลวิชาชีพไม่เป็นไปตามอัตราส่วนที่ควรจะเป็นตามกรอบอัตราค่าจ้าง ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อบุคคลที่ปฏิบัติงาน และอาจจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้

จากการศึกษาของวิลเลอร์ และไรดิง (Wheeler, & Riding, 1995) พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลมี 5 สาเหตุ คือปริมาณงานที่มากเกินไปและความกดดันด้านเวลาสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรที่ไม่ดี แรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์การและการจัดการ และประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ สำหรับการศึกษาศึกษาของสกูลลี (Scully, 1980) พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ได้แก่ การดูแลผู้ป่วย ความตึงเครียดภายในกลุ่มบุคลากรทางการพยาบาล แรงกดดันจากภายนอก และความคาดหวังต่อตนเองที่ไม่เป็นจริง ส่วนการศึกษาศึกษาของเคอร์บี และพอลล็อก (Kirby, & Pollock, 1995) พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน คือเป้าหมายขององค์การ

การตัดสินใจทางการบริหาร และความไม่แน่นอนในแผนการดำเนินงาน จากการศึกษาของพรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527) พบว่าปัจจัยด้านหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานจะส่งผลให้พยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความเครียดสูง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ การต้องขึ้นปฏิบัติงานในเวรบ่าย คึก การบริหารงานของโรงพยาบาล บรรยากาศในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น นอกจากนี้พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ยังพบว่าปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน และสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ไม่ดี มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และจากการศึกษาของ ลัดดา ดันกันทะ (2540) พบว่าทรัพยากรที่มีจำกัด คุณลักษณะในทางลบของผู้ป่วย การบริหารองค์การ ความขัดแย้งของบุคคล การปฏิบัติงานของบุคลากร และการจัดการางเวรในการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน จากการศึกษาของ ลัดดา ดันกันทะ (2540) และสิริภรณ์ หันพงษ์ศักดิ์ภูด (2542) พบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลจิตเวชและโรงพยาบาลทบวงมหาวิทยาลัย มีความเครียดในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในโรงพยาบาลชุมชนยังไม่มีการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน

เมื่อพยาบาลเกิดความเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงในการทำงาน เช่น อารมณ์เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ โกรธง่าย เสียสมาธิ ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขาดความอดทน พุดจา ไม่สุภาพเรียบร้อย ทำงานผิดพลาด (Scully, 1980) มาร์แวน-ไฮแยม (Marvan-Hyam, 1999) พบว่าความเครียดในงานส่งผลให้มีการขาดงาน การปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ผลิตผลของงานต่ำ ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบการพยาบาล หรือองค์การได้ นอกจากนี้วิลเลอร์ และไรดิง (Wheeler, & Riding, 1994) ได้ให้ความเห็นว่าการทำงานที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมีผลทำให้พยาบาล มีอารมณ์ โกรธ กลัว อารมณ์ไม่คงที่ สับสน วิดกกังวล ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการคิดและการตัดสินใจในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลลดลง ความพึงพอใจในงานต่ำ ทำให้มีผลต่อการลาออก โอนย้ายของบุคลากร และความไม่พึงพอใจในงาน เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่งผลให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำได้ (Begley, & Czajka, 1993)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาไม่พบว่ามีรายงานการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยตรง แต่จะพบว่ามีการศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานบางประการที่มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไปและความกดดันด้านเวลา งานที่หนัก และการอยู่เวรบ่อยคึกมากเกินไป ตารางการทำงานไม่มีการยืดหยุ่น ไม่สามารถเลือกเวลาทำงานได้ (อารีย์ พลฤกษ์ราช, 2534)

รวมทั้งการที่พยาบาลต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการบันทึกรายงาน แทนที่จะใช้เวลาไปในงานให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2523) ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง ส่งผลให้มีการลาออก โอนย้ายมากขึ้น (Scully, 1980) ซึ่งการลาออก โอนย้ายอาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ (Steers, 1984) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรนั้นพบว่าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Hrebiniak, & Alutto, 1972) และการปฏิบัติงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กัน มีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนฝูงในที่ทำงานก็จะเกิดบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย (ดวงพร พรวิทยา, 2540) ส่วนด้านแรงกดดันจากผู้ป่วยและญาติ พบว่าความตายและภาวะใกล้ตายของผู้ป่วย การต้องเผชิญกับความเจ็บป่วย ภาวะวิกฤติของผู้ป่วยทำให้พยาบาลเกิดความเครียดง่าย การไม่เห็นด้วยกับการดูแลผู้ป่วยของแพทย์ ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง และอาจเมื่อหน่วยงานไม่ต้องการอยู่ในองค์กรต่อไป (Scully, 1980; Tyler, & Ellison, 1994) ถ้าหากด้านปัญหาองค์กรและการจัดการ พบว่าหน่วยงานที่มีการจัดการ และระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดความคลุมเครือ ขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ ขาดแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ขาดความศรัทธาต่อกัน ขาดการชมเชยเมื่อผลงานดี และยังมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มากมายจะก่อให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดได้ ส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และไม่ต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (สิระยา สัมมาวาจ, 2539) และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ พบว่าค่าตอบแทน การประสบความสำเร็จในงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (สำราญ บุญรักษา, 2539) จากผลการศึกษาที่กล่าวมาทั้งหมดนี้อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานอาจจะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดในงานทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง และเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ไม่ต้องการที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนเขต 10 เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารในการป้องกัน หรือลดภาวะเครียดจาก

การปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อ บุคลากร องค์กร และวิชาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในงานและสาเหตุ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 10
2. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 10
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานตามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 10

คำถามการวิจัย

1. พยาบาลประจำการมีความเครียดในงานในระดับใด และสาเหตุของความเครียดในงานด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านแรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์กรและการจัดการ และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ ทำให้เกิดความเครียดในงานอยู่ในระดับใด
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับใด
3. ความเครียดในงานด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านแรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์กรและการจัดการ และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาล

ชุมชน เขต 10 ขนาด 30 เตียง ที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ. 2543

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดในงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน และประเมินว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเอง หรือความผาสุก และเกินขีดความสามารถของตน โดยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ได้แก่ ปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แรงกดดันจากผู้ป่วย ปัญหาองค์การและการจัดการ และประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ สามารถประเมินได้จากแบบสอบถามการรับรู้ความเครียดในงานที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามของ วิลเลอร์ และไรดิง (Wheeler, & Riding, 1995)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์การที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะคือ การมีความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ วัดได้จากแบบสอบถามการรับรู้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ ล้าราญ บุญรักษา (2539) ที่ดัดแปลงจากแบบสอบถามของเมาเคย์ สเตียร์ และพอดเตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979)

พยาบาลประจำการ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการในกลุ่มงานการพยาบาล

โรงพยาบาลชุมชน เขต 10 หมายถึง โรงพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีขนาด 30 เตียง ประกอบด้วยโรงพยาบาลที่อยู่ในจังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน พะเยา และแม่ฮ่องสอน