



รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพ
สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย
A Causal Model of Health Professional Personnel Performances
in the University Hospitals in Thailand

หทัยกร กิตติมานนท์¹

สมอาจ วงษ์ชมทอง²

hataikorn.kit@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพ สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยพัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ของ ล็อกและลาธัม (Lock and Latham) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปร 4 ตัว ได้แก่ 1) บรรยากาศด้านจิตใจ 2) ความผูกพันของพนักงาน 3) ความพึงพอใจในงาน และ 4) ผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย (Generation Y) จำนวน 630 คน วิธีการสุ่มอย่างแบบเป็นระบบ ผลการวิจัยนี้ พบว่า บรรยากาศด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันของพนักงานและความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพมีความสอดคล้องกับบริบทของการศึกษา (RMSEA = 0.016) โดยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยควรสร้างบรรยากาศด้านจิตใจของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงเป็นประโยชน์ในการบริหารและรักษาบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพให้คงอยู่และการวางแผนอัตรากำลังในปัจจุบันและในอนาคตให้เพียงพอ

คำสำคัญ : 1) เจนเนอเรชั่น วาย 2) ผลการปฏิบัติงาน 3) บรรยากาศด้านจิตใจ

Abstract

The purposes of this cross-sectional descriptive study are to identify and to test a causal model of the health professional personnel performances in the university hospitals in Thailand by developing the conceptual framework from Goal Setting Theory (Locke and Latham). This study demonstrates the relationship and influence of four variables i.e. psychological climate, employee engagement, job satisfaction, and job performance of health professional personnel. Sample of this study is 630 generation Y professional nurse by systematic random sampling. The finding of this study shows that the psychological climate influences on job performance, employee engagement, and job satisfaction with statistical significance .01. This causal model has aligned with the empirical data (RMSEA = 0.016). This study proposes that the University Hospitals Administrators should encourage the psychological climate for better job performance. These findings can be applied to human resource management to retain personnel and to plan for manpower for both present and in the future.

Keywords: 1) Generation Y 2) Job Performance 3) Psychological Climate

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

² ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ประจำสาขาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน



บทนำ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super tertiary care) จัดตั้งขึ้นสำหรับการฝึกปฏิบัติทางคลินิก การเรียนการสอน การวิจัยสำหรับแพทย์ พยาบาล และบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นๆ เพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์สาขาต่างๆ ปัจจุบันมีการเปิดให้บริการศูนย์โรคเฉพาะทางเพื่อความเป็นเลิศ เช่น ศูนย์โรคหัวใจ ศูนย์ไตเทียม ศูนย์มะเร็ง เป็นต้น ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนของโรค มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยใช้ทีมบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษมาทำงานเพื่อให้ผลลัพธ์การรักษาพยาบาลดี ผู้รับบริการพึงพอใจ ทีมบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่มีจำนวนมากที่สุดและขาดแคลนมากที่สุด คือ พยาบาลวิชาชีพ (สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2556, หน้า 2) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีสัดส่วนการลาออกมากกว่าพยาบาลวิชาชีพในกระทรวงสาธารณสุข สาเหตุที่ลาออก เนื่องจากได้งานใหม่ ต้องการศึกษาต่อ ต้องการออกไปประกอบอาชีพส่วนตัว และปัจจัยด้านครอบครัว เช่น การดูแลบิดามารดา การติดตามคู่สมรส เป็นต้น พยาบาลวิชาชีพที่ลาออกส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 ปี ถึง 5 ปี (ปริศนา ใจบุญ, ประสิทธิ์ เขียงนางาม และปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์, 2554, หน้า 237) เมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างอายุของพยาบาลวิชาชีพของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มเป็นกำลังคนสูงอายุ กล่าวคือ พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีเพียง 1 ใน 5 (ร้อยละ 19.5) ขณะที่พยาบาลวิชาชีพอายุ 30 ปี ถึง 45 ปี ซึ่งเป็นกำลังคนกลุ่มใหญ่ มีถึงร้อยละ 57 และพยาบาลวิชาชีพที่มีช่วงอายุ 45 ปี ถึง 59 ปี มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 23.5 (กฤษดา แสงดี และคณะ, 2009, หน้า 76) ซึ่งในอีก 10 กว่าปีข้างหน้าจะเกิดการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น อันอาจจะส่งผลกระทบต่อดูแลผู้ป่วย และผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระดับองค์กรและระดับบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มอายุ หรือ เจนเนอเรชัน (Generation) ที่แตกต่างกันจะมีประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ ความคิด จะส่งผลถึง

พฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันในแต่ละยุคสมัย (Kunze, Boehm and Bruch, 2011, p. 266) ความแตกต่างของกลุ่มอายุมีผลต่อผลลัพธ์ที่แตกต่างกันในแต่ละบริบท (Costanza, et al., 2012, p. 376) กลุ่มอายุเดียวกันที่มีประสบการณ์ในช่วงเวลาที่จำเพาะ จะมีทัศนคติที่เหมือนกัน (Costanza, et al., 2012, p. 376) อายุและประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Wilson, et al., 2008, p. 716) ความผูกพันต่อองค์กร (James, McKechnie and Swanberg, 2011, p. 173) และผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Avolio, Waldman and McDaniel, 1990, p. 407) พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชันวาย จะมีภาวะเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมากกว่ากลุ่มวัยอื่น (Lavoie-Tremblay, et al., 2008a, p. 730) ความเครียดในการทำงาน เช่น การมีบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน การคาดหวังจากรุ่นพี่ การไม่ได้รับการสนับสนุน การเผชิญสถานการณ์ใหม่ๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงกดดันทำให้พยาบาลวิชาชีพขาดความเชื่อมั่นในตนเอง (Lavoie-Tremblay, et al., 2008b, p. 291; Oermann and Garvin, 2002, p. 228) ส่งผลถึงความสามารถในการทำงาน ทำให้เกิดความผิดพลาด (Oermann and Garvin, 2002, p. 228) และผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (Laschinger and Finegan, 2005, p. 439) ดังนั้นถ้าบรรยากาศในที่ทำงานไม่สนับสนุนและยืดหยุ่นต่อวิถีชีวิต (Lifestyle) พยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้จะตัดสินใจย้ายหรือลาออกจากงานได้อย่างรวดเร็ว พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชันวาย ให้ความสำคัญในเรื่องของทีมงาน โอกาสได้รับการก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนจากพี่เลี้ยงและผู้บริหาร และความเป็นธรรม (Lavoie-Tremblay, et al., 2008a, p. 731) นอกจากนี้ พยาบาลกลุ่มวัยเจนเนอเรชันวาย มีระดับความผูกพันต่องานน้อยกว่ากลุ่มวัยอื่น (Sullivan Havens, Warshawsky and Vasey, 2013, p. 936)

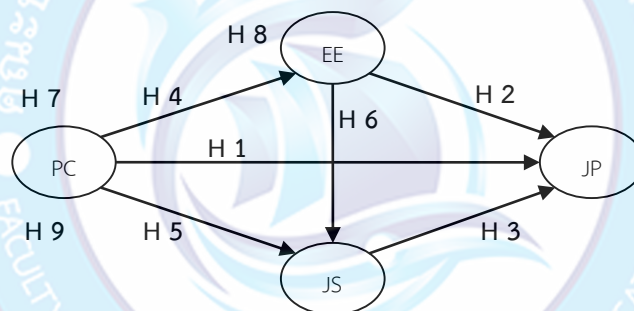
บุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชันวาย มีการลาออกในช่วงที่มีประสบการณ์ 1 ปี ถึง 5 ปี พบในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมากกว่าโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และพยาบาลกลุ่มนี้มีความ

ผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย (Sullivan Havens et.al, 2013, p. 936) จะส่งผลต่อการขยายบริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์การดูแลเฉพาะทางเพื่อความเป็นเลิศ ดังนั้นจึงเป็นปัญหาของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังเพื่อให้มีบุคลากรวิชาชีพเพียงพอในปัจจุบันและอนาคต

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ได้แก่ บรรยากาศด้านจิตใจ ความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่นวาย สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานของการวิจัยประกอบด้วย สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรง

ต่อผลการปฏิบัติงาน สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันของพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน สมมติฐานที่ 4 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของพนักงาน สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันของพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สมมติฐานที่ 7 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านความผูกพันของพนักงานและความพึงพอใจในงาน สมมติฐานที่ 8 ความผูกพันของพนักงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านความพึงพอใจในงาน สมมติฐานที่ 9 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานโดยส่งผ่านความผูกพันของพนักงาน (ภาพ 1)



PC: บรรยากาศด้านจิตใจ (Psychological climate); EE: ความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement); JS: ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction); JP: ผลการปฏิบัติงาน (Job performance)

ภาพ 1: กรอบแนวคิดเชิงสมมติฐานของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แต่ละเจนเนอเรชั่น หรือแต่ละกลุ่มอายุนั้น จะมีประสบการณ์ในชีวิตและการหล่อหลอมจากครอบครัวและทางสังคม ทำให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและวิถีชีวิต ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ความคิด จะส่งผลถึงพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันในแต่ละยุคสมัย (Hu, Herrick and Hodgins, 2004, p. 334) ในแต่ละช่วงอายุ มีการแบ่งกลุ่มคนออกเป็น 3 กลุ่มอายุ (Nelsey and Brownie, 2012, p. 199) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่าง ปี พ.ศ. 2524 ถึง

พ.ศ. 2543 เรียกว่า กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย คนกลุ่มนี้เติบโตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญและเรียนรู้เทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก ไม่ชอบอยู่ในกรอบ ชอบอิสระ ความอดทนต่ำทั้งทางร่างกายและจิตใจ ชอบความชัดเจนในการทำงาน เลือกรางวัลที่สร้างความมั่นใจว่าจะมีความสุขในอาชีพการงานและมีโอกาสก้าวหน้า ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม การได้รับการสนับสนุนจากพี่เลี้ยงรวมถึงความยุติธรรม กลุ่มคนที่



เกิดระหว่าง ปี พ.ศ. 2508 ถึง พ.ศ.2523 คือ กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) มีการทำงานในลักษณะเรียนรู้และทำทุกอย่างได้เพียงลำพัง ไม่พึ่งพาใคร มีความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาตนเอง มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานและเพื่ออำนวยความสะดวก จะมองหาสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ใช้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ในการสร้างงาน กลุ่มคนที่เกิดระหว่าง ปี พ.ศ.2489 ถึง พ.ศ.2507 คือ กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) มีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างมาก ทำงานหนักเพื่อสร้างความมั่นคงทุกเวลาให้กับการทำงานและองค์กรมาก (Nelsey and Brownie, 2012, p. 199 ; Keepnews, 2010, p. 156)

แนวคิดของผลการปฏิบัติงาน คือ ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมกับผลลัพธ์ของการกระทำ (Campbell, 1990, p. 699; Sonnentag and Frese, 2002, p. 6) ไม่ใช่ทุกพฤติกรรมจะอยู่ใต้แนวคิดของผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการกระทำนั้นต้องมีการกระตือรือร้นและการประเมินตามเกณฑ์ด้วย (Borman and Motowidlo, 1993, p. 74) ประกอบด้วย 1) ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง การได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้โดยพรรณนาลักษณะงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานโดยให้ความร่วมมือกับทีมงาน 2) ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ หมายถึง การอาสาสมัครทำในสิ่งที่ไม่ได้กำหนดไว้โดยไม่ต้องร้องขอ

แนวคิดบรรยากาศด้านจิตใจ คือ การรับรู้ทางด้านจิตวิทยาแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะที่ต้องงาน แรงจูงใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมระดับบุคคลส่งผลต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล (Kuenzi and Schminke, 2009, p. 638) การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) การจัดการที่ช่วยสนับสนุน หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน รวมถึงให้การสนับสนุนความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา 2) การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน หมายถึง ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอย่างชัดเจนเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้คำนึงถึงปริมาณงานและความพยายามของผู้ใต้บังคับบัญชา

3) การร่วมสนับสนุน หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกว่างานที่ทำมีประโยชน์และมีคุณค่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการสนับสนุนให้งานที่ทำบรรลุเป้าหมาย 4) การได้รับการยอมรับ หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับผิดชอบทำงานที่มีความสำคัญจนตนเองได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและองค์กร 5) การแสดงความรู้สึก หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกเป็นอิสระที่ได้แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา 6) ความท้าทาย หมายถึง งานที่มีความท้าทาย ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องใช้ทรัพยากรทั้งหมดเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย (Brown and Leigh, 1996, p. 359)

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ระดับการรับรู้ทางบวกที่สัมพันธ์กับงาน ประกอบด้วย 1) ความเต็มใจไปด้วยพลังในการทำงาน หมายถึง การใช้พลังงานในระดับสูงในการทำงาน 2) การอุทิศตนในการทำงาน หมายถึง การมีความตั้งใจและแรงบันดาลใจในการทำงาน และ 3) การให้เวลากับงาน หมายถึง การทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกว่าเวลาหมดไป (Schaufeli, et al., 2002, p. 88)

แนวคิดความพึงพอใจในงาน (Schnake, 1983, p. 796) คือ สถานะด้านอารมณ์ความรู้สึกในการประเมินงานที่ทำ รวมถึงปฏิกิริยาความรู้สึกต่องานและทัศนคติต่องาน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจภายใน หมายถึง ความพึงพอใจในด้านการได้รับความนับถือจากผู้ร่วมงาน โอกาสของความสำเร็จในการทำงาน รายได้ที่ได้รับ 2) ความพึงพอใจภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในสวัสดิการ มิตรภาพของผู้ร่วมงาน ความเป็นอิสระในงานที่ทำ การได้รับโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และ 3) ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความพึงพอใจในด้านที่บุคคลอื่นๆปฏิบัติต่อเรา โอกาสในการได้มีส่วนในการตัดสินใจ ระดับความมั่นคงในงานที่ทำ

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยนี้ พัฒนามาจากทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) (Locke and Latham, 2013, p. 3) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน เป้าหมายต้องสามารถติดตาม ตามกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน การตั้งเป้าหมายมีความท้าทาย มี



ความเฉพาะเจาะจง และมีความยาก จะทำให้เกิดแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างมากในอันที่จะทุ่มเทการทำงานให้สำเร็จ เป้าหมายที่แตกต่าง แรงจูงใจที่แตกต่าง รวมถึงความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ จะทำให้ผลลัพธ์ตามที่แต่ละคนกำหนด การตั้งเป้าหมายจะนำไปสู่ระดับแรงจูงใจและผลสำเร็จของงานที่สูงขึ้น

วิธีดำเนินการ

ประชากร: พยาบาลวิชาชีพที่มีช่วงอายุ 22 ถึง 31 ปี (ที่เกิดในปี พ.ศ. 2524 ถึง พ.ศ. 2533) ทำงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รวม 7 แห่ง สถานที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยใน ห้องผ่าตัด ห้องคลอด หอผู้ป่วยวิกฤต และหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤตมีประชากรรวม 3,125 คน

กลุ่มตัวอย่าง: ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic random sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในแต่ละโรงพยาบาล รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 888 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย:

แบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ Rating scale ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) รวม 4 ชุด ประกอบด้วย

แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน (Lynch, Eisenberger and Armeli, 1999, p. 472) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตามใบบรรยายลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ และ ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งหมด 16 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็น Likert's scale 7 ระดับ (1 = น้อยที่สุด; 7 = มากที่สุด)

แบบสอบถามบรรยากาศด้านจิตใจ (Brown and Leigh, 1996, p. 367) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ การจัดการที่ช่วยสนับสนุน จำนวน 5 ข้อ การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน จำนวน 3 ข้อ การร่วมสนับสนุน จำนวน 4 ข้อ การได้รับการยอมรับ จำนวน 3 ข้อ การแสดงความรู้สึก จำนวน 4 ข้อ และความท้าทาย จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งหมด 21 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็น Likert's scale 7 ระดับ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง; 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

แบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน ของ Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) (Schaufeli, Bakker and Salanova, 2006, p. 714) ประกอบด้วย ความเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน ปัจจัยละ 3 ข้อ รวมทั้งหมด 9 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็น Likert's scale 7 ระดับ (0 = ไม่เคยเลย; 6 = เสมอๆ / ทุกๆวัน)

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน (Schnake, 1983, p. 806) ประกอบด้วย ความพึงพอใจภายใน จำนวน 4 ข้อ ความพึงพอใจภายนอก จำนวน 3 ข้อ และความพึงพอใจในสังคม จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมด 11 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็น Likert's scale 7 ระดับ (1 = ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง; 7 = พึงพอใจอย่างยิ่ง)

การเก็บรวบรวมข้อมูล: ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ในเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2556 แบบสอบถามที่ตอบกลับและมีความสมบูรณ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 630 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.3 ของแบบสอบถามที่แจก

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 26.2 ปี กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 24 ปี ถึง 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 สถานภาพโสด ร้อยละ 88.9 (558คน) ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานทางด้านอายุรกรรม ศัลยกรรม และกุมารเวชศาสตร์ (ร้อยละ 23.55 20.97 และ 16.45 ตามลำดับ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 24,157 บาท ทำงานล่วงเวลา เฉลี่ยเดือนละ 53.32 ชั่วโมง ทำงานพิเศษเฉลี่ยเดือนละ 30.58 ชั่วโมง มีประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพพยาบาลเฉลี่ย 3.6 ปี ทำสัญญาจ้างครั้งแรกเฉลี่ย 2 ปี และจะต่อสัญญาจ้างคราวละ เฉลี่ย 2.6 ปี เมื่อมีปัญหา โดยส่วนใหญ่จะปรึกษาเพื่อน รองลงมาจะปรึกษาหัวหน้า (ร้อยละ 29 และ 19.63 ตามลำดับ) จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.10$, $SD = 0.52$) ของตนเองอยู่ในระดับค่อนข้างมาก กลุ่มตัวอย่างประเมินรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศด้านจิตใจ ($\bar{X} = 5.11$, $SD = 0.51$) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่าแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความผูกพัน ($\bar{X} =$



4.09, SD = 0.97) ต่องานอยู่ในระดับบ่อยๆ/สัปดาห์
ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในงาน
($\bar{X}$ = 5.13, SD = 0.72) อยู่ในระดับพึงพอใจบ้าง
(ตาราง 1)

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า บรรยากาศด้านจิตใจ
มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม
ตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
(สมมติฐานที่ 1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ
0.685 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผล
การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งผ่านความ
ผูกพันของพนักงานและความพึงพอใจในงาน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
เส้นทาง เท่ากับ 0.037 (ตาราง 2) (สมมติฐานที่ 7)
งานวิจัยในสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 7 เป็นข้อ
ค้นพบใหม่ บรรยากาศด้านจิตใจสามารถอธิบายความ
แปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 52.40
บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ความ
ผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ
.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.552 (สมมติฐานที่
4) ซึ่งเป็นข้อค้นพบใหม่ บรรยากาศด้านจิตใจสามารถ
อธิบายความแปรปรวนของความผูกพันของพนักงาน
ได้ร้อยละ 30.4 บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพล
ทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.529 (สมมติฐานที่ 5)
บรรยากาศด้านจิตใจสามารถอธิบายความแปรปรวน

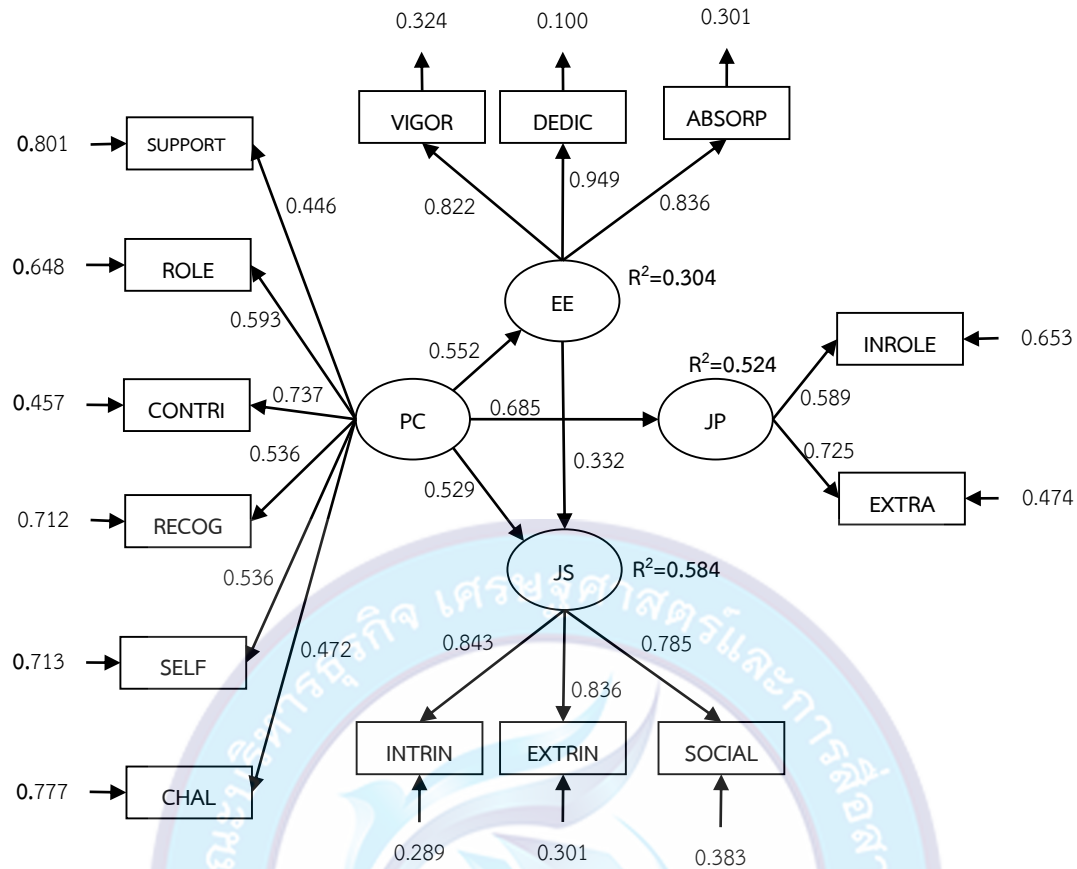
ของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 58.40 บรรยากาศ
ด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน
โดยส่งผ่านความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง
เท่ากับ 0.183 (ตาราง 2) (สมมติฐานที่ 9) ความผูกพัน
ของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจใน
งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.332 (สมมติฐานที่ 6)
นอกจากนี้พบว่า ความผูกพันของพนักงานไม่มี
อิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 2)
ความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการ
ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง (สมมติฐานที่ 3) (ภาพ 2)

รูปแบบเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของ
กลุ่มตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
โดยมี ค่า Probability (p) ของรูปแบบความสัมพันธ์
เชิงสมมติฐานเท่ากับ 0.205 (ควรมีค่ามากกว่า 0.05)
ค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.16 (ควรมีค่าน้อยกว่า 3) ค่า
Goodness of fit index (GFI) เท่ากับ 0.985 (ควรมี
ค่ามากกว่า 0.9) ค่า Adjusted Goodness of fit
index (AGFI) เท่ากับ 0.970 (ควรมีค่ามากกว่า 0.9)
และค่า Root Mean Square Error of Approx-
imation (RMSEA) เท่ากับ 0.016 (ควรมีค่าน้อยกว่า
0.08) รูปแบบดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวน
ของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 52.40 (ตาราง 3 และ
ภาพ 2)

ตาราง 1: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	1	2	3	4
1	ผลการปฏิบัติงาน (JP)	5.10	0.52	(.848)			
2	บรรยากาศด้านจิตใจ (PC)	5.11	0.51	.425**	(.844)		
3	ความผูกพันของพนักงาน (EE)	4.09	0.97	.331**	.449**	(.894)	
4	ความพึงพอใจในงาน (JS)	5.13	0.72	.241**	.560**	.561**	(.868)

** = p-value < .01 , () = ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค , n = 630



SUPPORT: การจัดการที่ช่วยสนับสนุน (Supportive management); ROLE: การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน (Role clarity); CONTRI: การร่วมสนับสนุน (Contribution); RECOG: การได้รับการยอมรับ (Recognition); SELF: การแสดงความรู้สึก (Self-expression); CHAL: ความท้าทาย (Challenge); VIGOR: ความเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน (Vigor); DEDIC: การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication); ABSORP: การใช้เวลาทำงาน (Absorption); INTRIN: ความพึงพอใจภายใน (Intrinsic job satisfaction); EXTRIN: ความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic job satisfaction); SOCIAL: ความพึงพอใจในสังคม (Social job satisfaction); INROLE: ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตามใบบรรยายลักษณะงาน (In-role performance); EXTRA: ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role performance)

ภาพ 2: รูปแบบทางเลือกของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
จากการตรวจสอบกับสภาพความเป็นจริง

ตาราง 2: ค่าสถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปร ของรูปแบบทางเลือก (Alternative Model) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงาน

Casual Variable	Affected variable								
	EE			JS			JP		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
PC	0.552**	0.552**	-	0.712**	0.529**	0.183**	0.722**	0.685**	0.037**
EE	-	-	-	0.332**	0.332**	-	0.067	0.067	-
JS	-	-	-	-	-	-	-	-	-

** = p-value < 0.01

TE : อิทธิพลรวม (Total effect) ; DE : อิทธิพลทางตรง (Direct effect) ; IE : อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)



ตาราง 3 เปรียบเทียบค่าสถิติของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่าง รูปแบบตามสมมติฐาน และ รูปแบบทางเลือก (Alternative Model)

สถิติ	χ^2	df	p-value	χ^2/DF	GFI	AGFI	RMSEA	CFI
รูปแบบสมมติฐาน	241.61	72	0	3.36	0.941	0.914	0.061	0.976
รูปแบบทางเลือก	61.20	53	0.205	1.16	0.985	0.97	0.016	0.999
ระดับที่ยอมรับ			> .05	< 3	> 0.9	> 0.9	< .08	> 0.9

สรุปและอภิปราย

บรรยากาศด้านจิตใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของพนักงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อค้นพบใหม่ การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่มีผลต่อจิตใจของพยาบาลกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่นวาย จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในใบพรรณนาลักษณะงาน (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.589) และผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.725) นอกจากนี้ บรรยากาศด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานจะทำให้พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่นวาย อุทิศตนให้กับงาน (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.949) ให้เวลากับงาน (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.836) และมีความเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.822)

บรรยากาศด้านจิตใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ทำให้พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย เกิดความพึงพอใจภายใน เกี่ยวกับการได้รับความนับถือจากผู้ร่วมงาน โอกาสของความสำเร็จในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับ (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.843) อีกทั้งเกิดความพึงพอใจภายนอก เกี่ยวกับสวัสดิการ มิตรภาพของผู้ร่วมงาน ความเป็นอิสระในงานที่ทำการได้รับโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.836) และเกิดความพึงพอใจในสังคม เกี่ยวกับการที่บุคคลอื่นๆปฏิบัติต่อเรา โอกาสในการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ระดับความมั่นคงในงานที่ทำ (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.785) บรรยากาศด้านจิตใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 58.40 สอดคล้องกับหลายงานวิจัย (Biswas and Varma, 2007, p. 670; Swift

and Cambell, 1998, p. 34; Meeusen, et al., 2011, p. 66)

บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านความผูกพันของพนักงานและความพึงพอใจในงาน ซึ่งต่างจากการศึกษาของบิสวอสและวาร์มา (Biswas and Varma, 2007, p. 670) ที่ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้บริหารในบริษัทเอกชน พบว่า บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านความพึงพอใจในงานและความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนการศึกษาของ บราวน์และเลซ (Brown and Leigh, 1996, p. 364) พบว่า บรรยากาศด้านจิตใจ มีผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement)

เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยของบรรยากาศด้านจิตใจ ในพยาบาลกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย ซึ่งจะให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ทำมากกว่าองค์กร (Brown, et al., 2009, p. 10; Shacklock and Brunetto, 2012, p. 42) สถานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมมากกว่าคุณลักษณะส่วนตัว (Laschinger and Finegan, 2005, p. 439) จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการร่วมสนับสนุน มีค่าสูงสุดคือ 0.737 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน การได้รับการยอมรับ การแสดงความรู้สึก ความท้าทาย มีค่าเท่ากับ 0.593 0.536 0.536 และ 0.472 ตามลำดับ ส่วน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการจัดการที่ช่วยสนับสนุน มีค่าเท่ากับ 0.446 ซึ่งมีค่าน้อยที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยหลายงานวิจัย ที่พบว่าการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ในวิชาชีพพยาบาล จะต้องมีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงปริมาณงานและความสามารถในการ



การทำงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพใช้ความพยายาม
จนงานบรรลุเป้าหมายและลดความเครียดในการ
ทำงาน (Lavoie-Tremblay, et al., 2008b, p. 291)
ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยจะทำงานเป็นทีมที่กลุ่ม
เพื่อนร่วมงานมีช่วงวัยต่างกัน และทำงานเป็นทีมสห
สาขาวิชาชีพ อีกทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นกลุ่มวัย
เจนเนอเรชั่น เอกซ์ และเบบี้บูมเมอร์ จะคาดหวังการ
ทำงาน (Lavoie-Tremblay, et al., 2008b, p.291)
การมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้การยอมรับซึ่งกัน
และกัน จะทำให้มีความพึงพอใจในงานและเพิ่มการ
คงอยู่ของบุคลากร (Lavoie-Tremblay, et al.,
2008b, p. 290; Meeusen, et al., 2011, p. 66)
รวมถึงการให้พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น
วัย ได้แสดงออกถึงศักยภาพที่มีอยู่ เช่น การรับฟัง
ความคิดเห็น (สิทธิศักดิ์ พลภักษ์ปิติกุล, 2555, หน้า
199) หรือให้ใช้ความสามารถในด้านเทคโนโลยี เป็น
ต้น ดังนั้น ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ควรให้
การสนับสนุน พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น
วัย โดยเน้นลักษณะทางด้านสังคม การมีส่วนร่วม
การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร พี่เลี้ยง และ
จัดสภาพแวดล้อมที่สนุก (Ng, Schweitzer and
Lyons, 2010, p. 283) เพราะถ้าขาดการสนับสนุน
จากผู้บริหารจะทำให้เกิดความเครียด ส่งผลทำให้ขาด
ความมั่นใจในการทำงาน (Lavoie-Tremblay, et al.,
2008b, p. 291) และผู้บริหารควรแสดงให้เห็นว่างาน
ในวิชาชีพพยาบาลมีความท้าทาย จะทำให้พยาบาล
กลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วัย มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อ
เกิดทักษะที่หลากหลาย

จากการศึกษาของบอยชุก ดัชเชอร์และโค-
วิน (Boychuk, Duchscher and Cowin, 2004, p.
293) พบว่า ความเครียดในพยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่
ส่งผลให้การรู้คุณค่าของตนเองลดลง ทำให้ขาดความ
มั่นใจ ส่งผลต่อการพัฒนาบทบาทความเป็นวิชาชีพ
(Professional Role) อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การสร้าง
บรรยากาศด้านจิตใจ ควรให้ความสำคัญในเรื่อง การ
จัดการที่ช่วยสนับสนุน การได้รับการยอมรับ ซึ่งโค-
วาจาและคณะ (Khowaja, et.al, 2005, p. 38)
ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุเฉลี่ย 26 ปี
ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 3 ปี ในโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยระดับตติยภูมิ พบว่า การที่พยาบาล

ได้รับการยอมรับ ได้รับการชมเชย และได้รับการ
สนับสนุนจากผู้บริหารจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษากลุ่มวัยเจนเนอเรชั่นวัย ใน
พยาบาลใหม่ พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น
การสนับสนุนจากผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร ค่าตอบแทน
ความเครียดจากการทำงาน เป็นปัจจัยให้เกิดความ
กดดันและทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออก (Lavoie-
Tremblay, et al., 2008b, p. 291) ด้วยลักษณะ
ของกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่นวัย มีความสามารถในการ
ปรับตัวสูงและเก่งในหลายๆด้าน มีความคิดก้าวหน้า
ชอบหาแนวทางใหม่ๆ มีความเป็นหลากหลาย
วัฒนธรรม เนื่องจากรับวัฒนธรรมอื่นจากยุค
โลกาภิวัตน์โดยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
(Weston, 2006, p. 2) แต่มีแนวโน้มเปื่อง่าย
นอกจากนี้ พยาบาลกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วัย มีความ
คาดหวังสูง (Ng, et al., 2010, p. 281) หากไม่ได้
รับการตอบสนอง ผู้บริหารก็ไม่สามารถรักษาบุคลากร
กลุ่มนี้ให้อยู่ในองค์กรได้ อีกประการหนึ่ง กลุ่มวัยเจน
เนอเรชั่น วัย จะปกป้องและทำตามใจตนเอง ดังนั้น
เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานที่สำคัญ จำเป็นต้องให้
คำแนะนำและมีการกำกับดูแลเพื่อให้ได้ผลตาม
เป้าหมาย (Hershatte and Epstein, 2010, p. 211)

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการ
ปฏิบัติงานตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มี
ความสอดคล้องอยู่ในระดับดีมาก (RMSEA = 0.016)
เนื่องจากกรอบแนวคิดการวิจัยใช้กรอบทฤษฎีการ
ตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) กล่าวถึง
ความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งเป้าหมายกับผลการ
ปฏิบัติงาน ivaว่าเป้าหมายเป็นเครื่องแสดงความ
คาดหวังที่จะพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น โดยใช้ความ
พยายาม ความสามารถ และประสบการณ์ เพื่อให้
บรรลุเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นบรรยากาศด้านจิตใจ
เป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดการ
รับรู้ในการตั้งเป้าหมายในการทำงานซึ่งส่งผลต่อผล
การปฏิบัติงาน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมดังกล่าวจะ
ทำให้พยาบาลเกิดการรับรู้แล้วจะแสดงพฤติกรรมที่
สะท้อนถึงความผูกพันและความพึงพอใจในงาน

การศึกษาค้นครั้งนี้มีข้อจำกัดหลายประการ
ได้แก่

1. การใช้เครื่องมือวัดโดยอาศัยแนวคิด
ทฤษฎี และเครื่องมือวัดจากต่างประเทศ ซึ่งมี



วัฒนธรรมและบริบทที่แตกต่างจากประเทศไทย รวมถึงวัฒนธรรมของวิชาชีพที่แตกต่างจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเครื่องมือที่ใช้วัดนั้น ใช้ศึกษาในกลุ่มธุรกิจและหลากหลายช่วงอายุ แต่ผู้วิจัยนำเครื่องมือมาศึกษาในเฉพาะกลุ่มพยาบาลวิชาชีพวัยเจนเนอเรชั่นวาย

2. การวัดผลการปฏิบัติงานให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมินเอง อาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำไปปฏิบัติ

1.1 ระดับโรงพยาบาล ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารบุคคล (Human resource management) ผู้บริหาร จำเป็นต้องมีการรักษาบุคลากรให้คงอยู่และมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น ควรประเมินบุคลากร ในด้านการจัดการด้านขีดความสามารถของบุคลากร (Workforce capability) และอัตรากำลังบุคลากร (Workforce capacity) ที่ต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงานในปัจจุบันและในอนาคตเพื่อรองรับการขยายงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ควรกระตุ้นหรือส่งเสริมให้เกิดการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงออกถึงศักยภาพที่มีอยู่ เพื่อผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเกิดการสร้างความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในงาน มีการติดตามและพัฒนาบรรยากาศในการทำงาน มีการสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องสะท้อนถึงการให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในวิชาชีพ 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร (Human resource development) ผู้บริหาร ควร มีการกำหนดการจัดทำแผนการสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะที่หลากหลาย โดยการพัฒนาความสามารถของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อเกิดความมั่นใจในการทำงานและพร้อมรับการบริการรูปแบบใหม่ในอนาคต สนับสนุนการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โดยมีได้มุ่งเน้นถึงผลตอบแทนที่อยู่แค่ในรูปของเงินเท่านั้น เช่น เพิ่ม

โอกาสการให้ทุนการศึกษาต่อเนื่อง มีระบบที่สนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการยกย่องชมเชย ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรในองค์กรหรือในกลุ่มวัยต่างๆ มีระบบการประเมินทักษะด้านการบริหารในผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางที่ดูแลพยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย

1.2 ระดับผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น เป็นการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย โดย 1) สร้างโอกาสการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนงาน เกิดความรู้สึกว่าหน้าที่การงานที่ทำมีคุณค่าและตนเองมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงปริมาณงาน ความสามารถ ในการทำงาน และกระตุ้นให้ใช้ความรู้ ทักษะของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ จะช่วยให้ความเครียดในการทำงานลงได้ อันจะส่งผลให้เกิดการยอมรับจากทีมงานและทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน และเพิ่มการคงอยู่ของบุคลากร 2) สนับสนุนให้มีการแสดงความรู้สึกรักและให้รับผิดชอบงานที่มีความท้าทาย ซึ่งเหมาะสมกับลักษณะนิสัยของกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พัฒนาทักษะที่หลากหลาย อันจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรม การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ในการทำงานที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ของบุคลากร 3) วางระบบให้คำปรึกษาระบบพี่เลี้ยง ระบบนิเทศงาน และระบบพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะทางคลินิกที่หลากหลาย มีการสร้างทีมงานที่มีความแตกต่างของวัย และวิชาชีพ เพื่อให้ทำงานอย่างมีความสุข การสร้างและพัฒนากระบวนการสื่อสาร 2 ทางที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ควรเปิดใจรับการเป็นตัวตนของกลุ่มนี้ พร้อมรับฟังความคิดเห็นรวมถึงมีความพร้อมที่จะปรับทัศนคติของตนเอง ให้มีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน

2. การวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research) โดยการจัดกระทำกับตัวแปรต้นบรรยากาศด้านจิตใจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า



บรรยากาศด้านจิตใจ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย นอกจากนี้ควรทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Descriptive

Study) ในกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย ในกลุ่มวิชาชีพอื่น และการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research) เพื่อสร้างรูปแบบที่ดีในด้านการพัฒนาบุคลากรกลุ่มวัยเจนเนอเรชั่น วาย

บรรณานุกรม

- กฤษดา แสงวดี, เตือนเพ็ญ อีวรรณวิวัฒน์, วิจิต หล่อจิรชุนท์กุล และ จิราวัลย์ จิตรถเวช. (2009). ตารางชีพการงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. **วารสารประชากร**, 1(1), 73-93.
- ปรีศนา ใจบุญ, ประสิทธิ์ เชียงนาม และ ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์. (2554). สัดส่วนและสาเหตุการลาออกของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **ศรีนครินทร์เวชสาร**, 26(3), 233-238.
- สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2556). **การพัฒนาเกณฑ์การจัดการกำลังคนของสหวิชาชีพ พ.ศ.2555**. นนทบุรี:สำนักบริหารการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปิตกุล. (2555). **บริหารโรงพยาบาลสู่ความเป็นเลิศด้วย TQA**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- Avolio, B. J., Waldman, D. A., and McDaniel, M. A. (1990). Age and work performance in nonmanagerial jobs: The effects of experience and occupational type. **Academy of Management Journal**, 33(2), 407-422.
- Biswas, S., and Varma, A. (2007). Psychological climate and individual performance in India: test of a mediated model. **Employee Relations**, 29(6), 664-676.
- Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmidt, W. C. Borman, A. Howard, A. Kraut, D. Ilgen, B. Schneider, and S. Zedeck (Eds.), **Personnel selection in organizations**. (1st ed., p. 546). San Francisco: Jossey-Bass.
- Boychuk Duchscher, J. E., and Cowin, L. S. (2004). The experience of marginalization in new nursing graduates. **Nursing Outlook**, 52(6), 289-296.
- Brown, S. P., and Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. **Journal of Applied Psychology**, 81(4), 358-368.
- Brown, S., Carter, B., Collins, M., Gallerson, C., Giffin, G., Greer, J., et al. (2009). **Generation Y in the workplace: TAMU college station, TX: congressional research service**. Retrieved April 29, 2012, from http://nslw.org/generation_y.pdf
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette and L. M. Hough (Eds.), **Handbook of industrial and organizational psychology**. (2nd ed., p. 755). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Costanza, D. P., Badger, J. M., Fraser, R. L., Severt, J. B., and Gade, P. A. (2012). Generational differences in work-related attitudes: A meta-analysis. **Journal of Business and Psychology**, 27(4), 375-394.



- Hershat, A., and Epstein, M. (2010). Millennials and the world of work: An organization and management perspective. **Journal of Business and Psychology**, 25(2), 211-223.
- Hu, J., Herrick, C., and Hodgin, K. A. (2004). Managing the Multigenerational Nursing Team. **Health Care Manager**, 23(4), 334-340.
- James, J. B., McKechnie, S., and Swanberg, J. (2011). Predicting employee engagement in an age-diverse retail workforce. **Journal of Organizational Behavior**, 32(2), 173-196.
- Keepnews, D. M., Brewer, C. S., Kovner, C. T., and Shin, J. H. (2010). Generational differences among newly licensed registered nurses. **Nursing outlook**, 58(3), 155-163.
- Khowaja, K., Merchant, R. J., and Hirani, D. (2005). Registered nurses perception of work satisfaction at a Tertiary Care University Hospital. **Journal of Nursing Management**, 13(1), 32-39.
- Kuenzi, M., and Schminke, M. (2009). Assembling fragments into a lens: A review, critique, and proposed research agenda for the organizational work climate literature. **Journal of Management**, 35(3), 634-717.
- Kunze, F., Boehm, S. A., and Bruch, H. (2011). Age diversity, age discrimination climate and performance consequences—a cross organizational study. **Journal of Organizational Behavior**, 32(2), 264-290.
- Laschinger, H. K. S., and Finegan, J. (2005). Empowering nurses for work engagement and health in hospital settings. **Journal of Nursing Administration**, 35(10), 439-449.
- Lavoie-Tremblay, M., O'Brien-Pallas, L., GÉlinas, C., Desforges, N., and Marchionni, C. (2008a). Addressing the turnover issue among new nurses from a generational viewpoint. **Journal of Nursing Management**, 16(6), 724-733.
- Lavoie-Tremblay, M., Wright, D., Desforges, N., GÉlinas, C., Marchionni, C., and Drevniok, U. (2008b). Creating a healthy workplace for new-generation nurses. **Journal of Nursing Scholarship**, 40(3), 290-297.
- Locke, E.A., and Latham, G. P. (2013). **New developments in goal setting and task performance**. New York: Routledge.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R., and Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. **Journal of applied psychology**, 84(4), 467-483.
- Meeusen, V. C. H., van Dam, K., Brown-Mahoney, C., van Zundert, A. A. J., and Knape, H. T. A. (2011). Work climate related to job satisfaction among dutch nurse anesthetists. **AANA Journal**, 79(1), 63-70.
- Nelsey, L., and Brownie, S. (2012). Effective leadership, teamwork and mentoring – Essential elements in promoting generational cohesion in the nursing workforce and retaining nurses. **Collegian**, 19(4), 197-202
- Ng, E. S., Schweitzer, L., and Lyons, S. T. (2010). New generation, great expectations: A field study of the millennial generation. **Journal of Business and Psychology**, 25(2), 281-292.
- Oermann, H., and Garvin, F. (2002). Stresses and challenges for new graduates in hospitals. **Nurse Education Today**, 22(3), 225-230.



- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., and Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. **Educational and Psychological Measurement**, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., and Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. **Journal of Happiness Studies**, 3(1), 71-92.
- Schnake, M. E. (1983). An Empirical Assessment of the Effects of Affective Response in the Measurement of Organizational Climate. **Personnel Psychology**, 36(4), 791-807.
- Shacklock, K., and Brunetto, Y. (2012). The intention to continue nursing: work variables affecting three nurse generations in Australia. **Journal of Advanced Nursing**, 68(1), 36-46.
- Sonnentag, S., and Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. **Psychological management of individual performance**, 1-25.
- Sullivan Havens, D., Warshawsky, N. E., and Vasey, J. (2013). RN work engagement in generational cohorts: the view from rural US hospitals. **Journal of Nursing Management**, 21(7), 927-940.
- Swift, C. O., and Campbell, C. (1998). Psychological climate: relevance for sales managers and impact on consequent job satisfaction. **Journal of Marketing Theory and Practice**, 27-37.
- Weston, M. J. (2006). **Integrating generational perspectives in nursing**. Online Journal of Issues in Nursing, 11(2), 11p. Retrived November 8, 2013, from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=rzh&AN=2009273898&site=ehost-live>
- Wilson, B., Squires, M., Widger, K., Cranley, L., and Tourangeau, A. (2008). Job satisfaction among a multigenerational nursing workforce. **Journal of Nursing Management**, 16(6), 716-723.