

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย และนำเสนอสาระสำคัญดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีและตัวอย่างงานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์พหุระดับ

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

ความเป็นมาของการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่าย

การศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 โดย เซอร์เบิร์ต (Herbert, 1978 อ้างถึงใน มาลินี วงศ์พานิช, 2531, หน้า 25) จิตแพทย์ชาวเยอรมัน ได้ศึกษากระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายโดยอาศัยประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับตนเอง ในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแพทย์อาสาสมัคร ผลของการทำงานหนักเกือบตลอดทั้งวันทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายขึ้น ซึ่งในตอนแรกไม่ทราบว่าการเหล่านี้คืออะไร จนกระทั่งต้องหยุดพักงานที่ทำชั่วระยะเวลาหนึ่งและเมื่อเริ่มกลับมาทำงานใหม่เขาได้เริ่มบันทึกถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะที่ทำงานลงในแทบทุก ๆ วัน เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปที่เกิดขึ้นทำให้ได้พบกับปรากฏการณ์ใหม่ที่สำคัญและได้นำประสบการณ์ที่พบมาพิจารณาศึกษารายละเอียดถึงสาเหตุและกระบวนการเกิด โดยเน้นที่ความสามารถในการเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เครียดและเผยแพร่ปรากฏการณ์ที่ได้ค้นพบ

คริสตินา มาสแลค (Christina Maslach) นักจิตวิทยาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัย เบิร์กลีย์ แคลิฟอร์เนีย ได้ให้ความสนใจกับความเหนื่อยหน่ายในปี ค.ศ. 1973 และได้เผยแพร่เป็นแนวคิดของกระบวนการความเหนื่อยหน่าย โดยตีพิมพ์ลงในวารสาร Human Behavior ในปี ค.ศ. 1976 จากนั้นคำว่าความเหนื่อยหน่ายก็เป็นที่ยอมรับทั่วไปและได้นำมาใช้บ่อยในการทำงานที่เกี่ยวกับสภาพจิตใจและปัญหาของการปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบจากความเหนื่อยหน่าย และแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานนั้น ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974 cited in Muldary, 1983, p. 2; Gold & Roth, 1993, p. 6) ได้เขียนลงในวารสารเกี่ยวกับกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายทางวิชาชีพว่ามักจะเกิดกับผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานมากเกินไป และจากผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มอาการเหล่านี้มักเกิดขึ้นกับครู ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักกฎหมาย ผู้ให้คำปรึกษาและวิชาชีพทางด้านสุขภาพ ปัญหาวิกฤตของความเหนื่อยหน่ายนั้นมักเกิดขึ้นในทีมสุขภาพและได้มีการบัญญัติศัพท์ “Burnout” ลงใน Commulative Index to Nursing and Allied Literature ในปี ค.ศ. 1978 สำหรับในประเทศไทย พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ เป็นบุคคลแรกที่ได้เขียนบทความเกี่ยวกับอาการนี้ และแปลคำว่า “Burnout” ว่า ความเหนื่อยหน่าย (สงวนลิขสิทธิ์ฉบับที่ 2542, หน้า 169)

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกในทางลบต่อตนเองและต่องาน ทำให้รู้สึกหมดเรี่ยวแรงและกำลังใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

พจนานุกรมของเวสเตอร์ (Webster, 1966, p. 300) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความอ่อนล้า เป็นผลที่เกิดจากการทุ่มเทกำลังใจในการทำงานสูงกว่าพลังและความเข้มแข็งที่ตนจะทำได้ ทำให้บุคคลเกิดความล้มเหลว

ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974, pp. 159-160) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะที่ขาดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นผลที่เกิดจากบุคคลนั้นเครียดกับงานเป็นเวลานาน ซึ่งมีลักษณะอาการที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ และริเชลสัน (Freudenberger & Richelson, 1980) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่ถอยหรือไม่พอใจเนื่องจากการอุทิศตนในการประกอบกิจไม่ได้ก่อให้เกิดผลตามที่คาดหวัง

เชอร์นิส (Cherniss, 1980, p. 18) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเริ่มจากผู้ปฏิบัติงานทำงานภายใต้ความเครียดเป็นระยะเวลานาน ๆ ต่อเนื่องกัน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกที่ตึงเครียดและอ่อนเพลีย

อีเดลวิช และบรอสกี (Edelwich & Brodesky, 1980 cite in Somech et al., 2003. p. 62) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ทำให้จุดมุ่งหมายในการทำงานเสียไป เป็นผลจากสภาพการทำงานที่เกิดในกลุ่มผู้ที่มีอาชีพทางด้านบริการสาธารณสุข

มัลดารี (Muldary, 1983, p. 41) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในครั้งหนึ่งของวิชาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ประสิทธิภาพในการจัดการกับอารมณ์ความเครียดที่เกิดขึ้นบ่อยจากบุคคลอื่น ๆ หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ประสบการณ์เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายและผลที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สนใจต่อผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน และต่อองค์การที่ตนเองทำงานอยู่

มาสแลค และแจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1984, p. 101) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์คือการหมดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน การลดความเป็นบุคคลคือการมองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นบุคคลซึ่งมีความรู้สึก ผู้ปฏิบัติงานที่มีอาการนี้จะแจ้งกระด้างกับผู้รับบริการ ไม่พยายามเข้าใจหรือไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังมองผู้รับบริการในแง่ลบ เช่น เห็นว่าผู้รับบริการยุ่งหรือมาเพิ่มงานให้ ส่วนความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลคือการประเมินตนเองในแง่ลบโดยผู้ที่มีอาการนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นที่ดีและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

มาสแลค (Maslach, 1986) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ มีผลทำให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองในด้านลบ มีทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ ต่อผู้ร่วมงาน และต่อผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากความเครียดอย่างเรื้อรังที่เกิดจากการทำงาน

ไพน์ และอารอนสัน (Pines & Aronson, 1988) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์ และทางจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานภายใต้แรงกดดันนาน ๆ การอ่อนล้าทางกายแสดงออกในรูปของอาการอ่อนเพลีย การหมดแรง และความอ่อนแอทางกายของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์คือความรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในการทำงาน ส่วนการอ่อนล้าทางจิตใจคือการเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง ต่องานที่ทำ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่น ๆ

ฟอง (Fong, 1993, p. 24) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ การสูญเสียความรู้สึกร่วมต่อผู้ป่วย และความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นบ่อยจากความเครียดในการทำงาน

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2525, หน้า 45-59) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความรู้สึกทั้งเหนื่อยและหน่าย เหนื่อยหมายถึงความเหนื่อยอ่อนของร่างกาย หน่ายหมายถึงความอ่อนเพลียทางอารมณ์และจิตใจ ทำให้เกิดการสูญเสียอัตมโนทัศน์ (Self Concept) และมีทัศนคติในทางลบต่อวิชาชีพและหน่วยงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและโยกย้ายงานหรือมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม ก่อให้เกิดการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจตามมา

ลักษณะ อินทร์กลับ (2528, หน้า 417) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นการตอบสนองต่อภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มักเกิดกับบุคคลในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล ซึ่งต้องทำงานเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของคนและความเหนื่อยหน่ายเป็นความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ไม่มีความผูกพันในงานที่ทำ

และขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542, หน้า 169) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหรือความท้อแท้หรือความท้อถอย แปลมาจากคำว่า “Burnout” ซึ่งคำว่าหมดไฟ น่าจะเป็นคำที่สื่อความหมายได้ดีกว่าเพราะเป็นคำที่คนทั่วไปเข้าใจ ใกล้เคียงกับคำในภาษาอังกฤษ และยังแฝงความหมายว่าแต่เดิมผู้ทำงานมีไฟในการทำงาน แต่ต่อมาหมดกำลังใจและหมดไฟในการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงกลุ่มอาการที่เกิดจากปฏิกริยาการตอบสนองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากภาวะเครียดในการทำงานบริการด้านสุขภาพ โดยที่บุคคลไม่สามารถขจัด ลดความเครียดจากการทำงาน หรือไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายท้อแท้ ผิดหวังในงานของตน ขาดความสนใจและความกระตือรือร้น รู้สึกหมดพลังที่จะทำงาน สูญเสียอุดมโนทัศน์ และมีทัศนคติในทางลบต่อวิชาชีพ มีลักษณะที่แสดงถึงความเหนื่อยหน่ายสามประการ ได้แก่ ประการแรกคือความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ประการที่สองคือความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และประการที่สามคือความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

อีเดลวิช (Edelwish, 1980, p. 14) กล่าวว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่

1. การมีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานน้อย
2. งานที่รับผิดชอบมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อย
3. ผู้มารับบริการหรือรับความช่วยเหลือแสดงอาการก้าวร้าว
4. งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ
5. สภาพระบบราชการหรือการเมืองในองค์กร
6. มีช่องว่างระหว่างแรงบันดาลใจและผลสำเร็จที่ได้รับ

ไบเลย์ สตีเฟน และเกราท์ (Bailey, Steffen & Grout, 1980, pp. 43-47) กล่าวว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพพยาบาล ได้แก่ การมีผู้ร่วมงานที่ไม่ดี มีลักษณะเฉื่อยชา มีความขัดแย้งของแพทย์และพยาบาลในการรักษาพยาบาล บุคลิกภาพที่ขัดแย้งกันระหว่างพยาบาลผู้ร่วมงานและผู้บริหาร การไม่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า แพทย์ไม่ให้ความเชื่อถือ ขาดทีมงานที่ดี มีปัญหาทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ต้องประสบกับผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยเรื้อรัง และผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤตตลอดเวลา

ลาเวนเดอร์ (Lavandero, 1981, p. 22) กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่าย เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาระงานที่หนักเกินไป เวลาที่ไม่

เหมาะสมกับคำสั่งในการปฏิบัติงาน การสะท้อนกลับของงานที่ได้รับทราบไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ และสภาพของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่ปฏิบัติงาน

เพิร์ลแมน และฮาร์ทแมน (Perlman & Hartman, 1982, pp. 283-305) กล่าวว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้เรื่ององค์การและการแสดงบทบาทของบุคคล การตอบสนองของบุคคลต่อการรับรู้และการตอบสนองขององค์การในการที่บุคคลได้แสดงอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น ความพึงพอใจและความเหนื่อยหน่าย ส่วนปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป การไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน การบริหารองค์การไม่มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน

อิวานิกกิ (Iwanicki, 1983, pp. 27-32) กล่าวว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากความเครียดที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ สภาพสังคมซึ่งมีผลมาจากแรงกดดันทางด้านการเมืองและสังคม โดยเฉพาะภาพลักษณ์ขององค์การที่มีต่อประชาชน ความเครียดจากองค์การที่เกิดจากบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานและความล้มเหลวในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสาเหตุโดยทั่วไปที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักมากเกินไป คน ๆ เดียวรับผิดชอบงานหลายอย่างหรืองานน้อยเกินไปจนทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง
2. สาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบหน้าที่ในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดที่หลากหลาย บุคลิกภาพและการแสดงอารมณ์ที่แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ความขัดแย้งในหน่วยงาน การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรู้สึกว่าคุณขาดการยอมรับ
3. สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของบุคคลกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ทำงานอยู่ไกลลำบากในการเดินทางหรือติดต่องาน หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดแคลนสาธารณูปโภค
5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ
6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ทำให้

ขาดความเข้าใจกันและงานหยุดชะงัก

ซูราน และเชอริแดน (Suran & Sheridan, 1986, p. 742) กล่าวว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจาก 2 สาเหตุใหญ่ ๆ คือ สาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอก และสาเหตุจากสภาพภายในองค์กร ดังนี้

1. ความคลุมเครือในบทบาท
2. ความเครียดที่มาจากเพื่อนร่วมงาน
3. ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม
4. ปราศจากความก้าวหน้าในอาชีพ
5. ภาระหน้าที่มากหรือน้อยเกินไป
6. ค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยไม่เพียงพอ
7. หน้าที่รับผิดชอบต่อผู้รับบริการมีมากเกินไป
8. ขาดการส่งเสริมสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวกับ

การปฏิบัติงาน

9. ไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงาน
10. ระบบการเมืองในสถานที่ทำงาน
11. ปัญหาส่วนตัวและอาชีพที่แก้ไขไม่ได้
12. ระเบียบข้อบังคับมากเกินไป
13. ผู้บริหารด้อยประสิทธิภาพ

ชวาบ และคณะ (Schwab et al., 1986, pp. 14, 28) ทำการวิจัยผลการวิจัยพบว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านองค์กร ประกอบด้วย
 - 1.1 ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท
 - 1.2 การไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงานและร่วมตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญ
 - 1.3 ขาดการส่งเสริมสนับสนุนในการทำงาน
 - 1.4 ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม
 - 1.5 ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 2.1 ความหวังในอาชีพ
 - 2.2 เพศ อายุ

มาสแลก (Maslach, 1986, p. 57) และคาซปาร์ (Kaspar, 1982, p. 112) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ ปังจัยจากตัวบุคคลและปังจัยด้านงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

1. ปังจัยจากตัวบุคคล ผลการศึกษาพบว่ามีหลายปังจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส บุคลิกภาพหรือลักษณะเฉพาะบุคคล
2. ปังจัยด้านงานที่ปฏิบัติ มาสแลกได้กล่าวถึงปังจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย ดังนี้

2.1 ปริมาณงานที่มากจนเกินไปหรือมากเกินไปกำลังที่มีอยู่ เป็นปังจัยด้านงานที่สำคัญซึ่งก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในผู้ปฏิบัติงาน

2.2 การไม่สามารถควบคุมสถานการณ์หรืองานบริการที่ตนกระทำอยู่อันเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไปจะจัดการได้และการไม่มีสิทธิ์หรือมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย ตลอดจนการไม่มีโอกาสหลีกเลี่ยงไปจากสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียดได้ ส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหาร พบว่าในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันมากกว่าการปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือและขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความขัดแย้งและบั่นทอนความสามารถในการทำงาน ทำให้เกิดอาการอ่อนล้าในที่สุด

2.4 ความช่วยเหลือหรืออุปสรรคจากผู้บริหารเป็นปังจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในผู้ปฏิบัติงานหากปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันก่อให้เกิดความตึงเครียด ไม่พึงพอใจ และมีการกระทบกระทั่งกัน

2.5 แผนงาน นโยบาย และกระบวนการขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากเป็นส่วนที่มีผลกระทบต่อรูปแบบรายละเอียดของการให้บริการ ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติก็ต้องกระทำในสิ่งที่ตนไม่ชอบ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตนไม่เห็นด้วย

คอร์เดส และคองเฮอร์ตี (Cordes & Dougherty, 1993 cited in Maru, 2000) ได้แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเกิดจากปังจัยด้านงาน ปังจัยด้านองค์กร และปังจัยด้านบุคคล ปังจัยทั้งสามส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และจากการศึกษาพบว่าปังจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายมากกว่าปังจัยด้านบุคคล

บุญยัง วิญญูหิมาชัย (2544, หน้า 109) ได้กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดที่เป็นเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายไม่ยากทำงานมี 3 ประการคือ

1. ปังจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ รายได้ต่ำในขณะที่ค่าครองชีพสูง ความไม่แน่นอนทางการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ การที่มีปริมาณงานมากเกินไป ไม่มีความชัดเจนในบทบาท การทำงานที่ยาวนาน ลำดับขั้นตอนขององค์การมีมาก ขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม แก้ปัญหาและร่วมตัดสินใจ ตลอดจนภาวะผู้นำของผู้บริหารโดยเฉพาะแบบเผด็จการมีส่วนสำคัญในการก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคลากรในองค์การ เกิดความไม่อยากทำงานและเบื่องาน

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ได้แก่ เรื่องสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล ปัญหาครอบครัว ญาติพี่น้อง และค่าครองชีพในครอบครัว ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งได้แก่ ความเข้มแข็งอดทน ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก การเห็นคุณค่าในตนเอง การเผชิญภาวะเครียด และปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ภาระงานที่มากเกินไป พฤติกรรมภาวะผู้นำ แรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับมากเกินไปหรือไม่ได้รับเลยจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

อาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย

มัลดารี (Muldary, 1983, p. 6) ทำการวิจัยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายมีอาการและอาการแสดงซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย มีการแสดงอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับยาก หรือด้านนอนหลับแล้วไม่อยากจะลุกจากที่นอน มีปัญหาการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย ซึ่งเป็นการตอบสนองจากการเกิดความเครียดที่เรื้อรัง เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ ท้องเสีย เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ น้ำหนักเพิ่มหรือลดจากปกติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงนิสัยในการรับประทานอาหาร วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไมเกรน ปวดหลัง ปวดตามกล้ามเนื้อ ภูมิคุ้มกันต่ำลง เป็นหวัดบ่อย ติดเชื้อได้ง่ายและได้รับบาดเจ็บบ่อย ๆ

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านความรู้สึก และทัศนคติไปในทางลบ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความวิตกกังวล ซึมเศร้า เฉยเมย ไม่พึงพอใจ อารมณ์ฉุนเฉียวแปรปรวน อารมณ์เสียง่าย ควบคุมอารมณ์ได้ยาก มีความคับข้องใจ มีการแสดงออกเหมือนคนสิ้นหวัง ความวิตกกังวลและสับสน ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจลดลง ขาดสมาธิในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของความเป็นคนลดลง มักแสดงความโกรธและพฤติกรรมที่เชิงกระด้าง ปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือ ขาดการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ขาดคุณธรรมและศีลธรรม ไม่สนใจทำงาน มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น รู้สึกสิ้นหวัง หนีจากความเป็นจริงและปกป้องตนเอง

2.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกในด้านลบต่อตนเอง ต่องาน และต่อผู้รับบริการ

3. ด้านพฤติกรรม มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยในการรับประทานอาหาร มีการแยกตัวจากผู้ร่วมงานและผู้ป่วย ชอบจับผิดและตำหนิผู้อื่น หลีกเลี้ยงงาน ขาดงาน ทำงานผิดพลาดบ่อย และหลงลืมง่าย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานและบุคคลรอบข้าง มองเห็นคุณค่าความเป็นคนลดลง ทำให้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นวัตถุ ต้องพึ่งพาอาศัยบางประเภทหรือสารเสพติดเพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด รวมทั้งมีความรู้สึกอยากลาออกหรืออยากฆ่าตัวตาย

ไซเมนดิงเจอร์ และมัวร์ (Simendinger & Moore, 1985, pp. 54-61) ได้แบ่งอาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ลักษณะคือ อาการทางด้านร่างกายและอาการทางด้านจิตใจ

1. อาการทางด้านร่างกาย ได้แก่ หัวใจเต้นเร็วและแรง ความดันโลหิตเพิ่มขึ้นซึ่งเกิดจากความเครียด ปากและคอแห้ง ร้องไห้มากกว่าปกติ มีแนวโน้มในการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และบ่อย ปวดศีรษะและกล้ามเนื้อบริเวณคอ มีอาการเบื่ออาหาร คลื่นไส้ อาเจียน ท้องเสียหรือท้องอืดมีอาการสั่นกล้ามเนื้อและตึงเครียด มีภาวะประสาทอ่อน ๆ พูดได้ยากขึ้นและตะกุกตะกักเมื่อเกิดอาการเครียด มีการบดฟันหรือกัดฟัน นอนไม่หลับหรือนอนหลับยากและเมื่อหลับแล้วปลุกให้ตื่นได้ยากมีการฝันร้ายในตอนกลางคืน ต้องหันไปพึ่งบุหรี่ สุรา หรือยาแก้ปวดประสาท

2. อาการทางด้านจิตใจ ได้แก่ มีความรู้สึกไวต่อการกระตุ้น ตื่นเต้นตกใจง่ายหรือมีอาการซึมเศร้า มีอารมณ์ไม่มั่นคง ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก มีความคิดขัดแย้ง มีความวิตกกังวลและกลัวโดยไม่มีเหตุผล มีความตึงเครียดทางอารมณ์

อาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ประกอบอาชีพที่ต้องให้การบริการทางสังคม พบว่าอาการที่สำคัญ ได้แก่ อาการเหนื่อยล้าทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรัง มีความรู้สึกสิ้นหวังและสับสน มีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ มีทัศนคติในด้านลบต่อตนเอง ต่องานที่รับผิดชอบและต่อผู้รับบริการ มีแนวโน้มที่จะมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ มีปัญหาเกี่ยวกับการนอนหลับ มีปัญหาของระบบทางเดินอาหาร ซึ่งลักษณะอาการที่แสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และในบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายสูง จะเกิดการลาออกจากงาน ทำให้สูญเสียทรัพยากรบุคคลขององค์กรและสังคม

การวินิจฉัยอาการของความเหนื่อยหน่าย

ไซเมนดิงเจอร์ และมัวร์ (Simendinger & Moore, 1985, pp. 1-3) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความเหนื่อยหน่ายในระดับองค์กร (Organization Burnout) ซึ่งเกิดจากการที่องค์กร

มีบุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีระบบบริหารที่ล้มเหลว มีระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดี การขาดจุดมุ่งหมายในการทำงานที่เด่นชัดและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน โดยองค์การที่เกิดการเหนื่อยหน่ายจะมีลักษณะดังนี้คือ

1.1 เกิดการโต้เถียงทะเลาะวิวาทบ่อยในองค์การ (Bickering)

1.2 การลาออกหรือการโยกย้ายมีอัตราสูง (Sense of Resignation) เป็นสัญญาณเตือนที่สำคัญที่ผู้บริหารควรสนใจและหาสาเหตุ

1.3 ผู้บริหารเฉื่อยชา (Stagnation) ไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาการบริหารหรือจัดโครงสร้างระบบงานให้ดีขึ้น ซึ่งรวมถึงความเฉื่อยชาของผู้บริหารที่มีต่อผู้ปฏิบัติการด้วย

1.4 ขาดวิสัยทัศน์ในการทำงาน (Lack of Vision) องค์การไม่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ไม่มีพันธกิจ ไม่มีกระบวนการวางแผนหรือกลยุทธ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานขององค์การ ขาดการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลกระทบต่อองค์การ เพื่อปรับปรุงให้องค์การมีความก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์

ในระดับองค์การผู้บริหารจะเป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญในการหลีกเลี่ยงการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยจะต้องตระหนักถึงสัญญาณเตือนต่าง ๆ ของบุคลากรภายใต้บังคับบัญชา ที่ประทุหรือแสดงออกมา อันส่งผลกระทบต่อสุขภาพขององค์การและความล้มเหลวในวิชาชีพ

2. ความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคลากร (Personal Burnout) ซึ่งเกิดเมื่อบุคคลมีพัฒนาการของความเครียดสะสมมาเป็นระยะเวลานาน เกิดอาการและอาการแสดงทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ หดพลังในการทำงาน หากเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การจำนวนมากเท่าใดก็ยิ่งส่งผลกระทบต่อองค์การที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่มากเท่านั้น

เชอร์นิส (Cherniss, 1980) ได้อธิบายอาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายออกเป็นระยะ 3 ระยะ ดังนี้คือ

ระยะที่ 1 ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายมีความไม่สมดุลของงานและไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ระยะที่ 2 มีอารมณ์ฉุนเฉียว อ่อนเพลียและความเหนื่อยล้า

ระยะที่ 3 มีการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมในการให้บริการ รู้สึกแยกตัว และไม่เห็นคุณค่าความเป็นบุคคล และเลือกให้บริการเฉพาะในเวลาที่เป็น

แมคคอนเนล (McConnell, 1982, p. 272) ได้แบ่งอาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายเป็นระยะ 3 ระยะ ดังนี้คือ

ระยะที่ 1 ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเริ่มมีความอ่อนล้าทางร่างกาย

เช่น การเจ็บป่วยโดยไม่ทราบสาเหตุ ปวดศีรษะ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์คือรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องทำงาน มีอารมณ์โกรธและหงุดหงิดง่าย ในระยะนี้เริ่มมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มักแยกตัวออกจากผู้ป่วย ให้บริการผู้ป่วยโดยตรงน้อย ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ขาดงานบ่อยและมีการย้ายงานหรือลาออกจากงาน

ระยะที่ 2 ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในระยะนี้จะมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและงาน มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แยกตัวอยู่ตามลำพังและไม่เห็นคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ให้เวลากับงานน้อยลง และให้การปฏิบัติการพยาบาลต่อผู้ป่วยเฉพาะที่จำเป็น อาการในระยะนี้จะเกิดขึ้นเฉพาะบุคคลหรือเป็นกลุ่มในหน่วยงานนั้น

ระยะที่ 3 ในระยะนี้ไม่ค่อยพบบ่อยนัก มักเป็นผลของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 เรื้อรังเป็นเวลานานและไม่สามารถจัดการกับความเหนื่อยหน่ายได้ จะพบว่ามีทัศนคติในทางลบต่อผู้รับบริการมากขึ้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จลดลง เกิดการประเมินตนเองในทางลบทำให้ลดคุณค่าของตนเอง และเกิดการลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้เกิดการสูญเสียพลังงานจนเกิดความรู้สึกซึมเศร้าและหมดพลังในการทำงาน

มาสแลค และแจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1986, pp. 227-248) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับตามกระบวนการเกิด ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความรู้สึกที่อึดอัด บุคคลจะรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าแล้วคิดว่าจะต้องไปทำงาน ตามมาด้วยความรู้สึกเหนื่อยหน่าย มีอาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย พยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้จะแยกตัวจากผู้ป่วย ให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยตรงน้อย มักมาทำงานสาย ขาดงานบ่อย มีการโยกย้ายหรือลาออกจากงาน

ระดับที่ 2 เป็นความรู้สึกของการลดความเป็นบุคคล บุคคลจะเกิดเจตคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและต่อผู้รับบริการ พยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้จะขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและขาดความนับถือต่อผู้ป่วย

ระดับที่ 3 เป็นความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง บุคคลจะเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเองในทางลบ พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้จะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยลง ขาดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และพลังในการทำงานลดน้อยลง

ผลกระทบจากความเหนื่อยหน่าย

การปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและงานที่รับผิดชอบ

แมคคอลเนล (McConnell, 1982, pp. 219-319) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายส่งผลกระทบต่อได้ 3 กลุ่มคือ

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล ความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการทำงาน ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกผิดและโกรธ พลังในการทำงานลดลง พยาบาลจะให้การดูแลผู้ป่วยลดลง ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการนำความรู้ใหม่มาใช้ปรับปรุงการพยาบาล ซึ่งในที่สุดอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากวิชาชีพพยาบาลได้

2. ผลกระทบต่อสังคม ระบบการบริหารงานของหน่วยงานและลักษณะงานที่ที่มีส่วนทำให้พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจ หรือมีทัศนคติในทางลบต่อวิชาชีพการพยาบาลและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อพยาบาลเพราะพยาบาลจะมีความรู้สึกละเลย หรือมีการแสดงอารมณ์ต่อผู้ป่วย ขาดความเห็นอกเห็นใจละเลยไม่สนใจผู้ป่วย ขาดความนับถือผู้ป่วยในฐานะบุคคลหนึ่ง สิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้ขาดบทบาทที่สำคัญของการบริการพยาบาลที่ดี ซึ่งจะพบมากในหน่วยงานที่พยาบาลลาออกไปแล้วและมีพยาบาลใหม่เข้ามาทำงานแทน

3. ผลกระทบต่อวิชาชีพ จากผลของความเหนื่อยหน่ายที่มีผลกระทบต่อตัวพยาบาลและต่อหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่มีต่อวิชาชีพอย่างมาก เพราะถ้าพยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายอาจทำให้พยาบาลต้องลาออกจากงานหรือออกจากวิชาชีพพยาบาล ทำให้สูญเสียพยาบาลในหน่วยงานหรือในวิชาชีพ ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียเวลาและงบประมาณในการรับสมัครพยาบาลใหม่เข้าทำงาน (Yee, 1981, p. 15) และยังส่งผลกระทบต่อวิชาชีพพยาบาลทำให้วิชาชีพพยาบาลไม่เป็นที่น่าสนใจของผู้ที่จะเข้ามาศึกษาต่อวิชาชีพอื่นที่ดีกว่าเพราะเห็นว่าวิชาชีพพยาบาลมีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

มาสแลค (Maslach, 1986, p. 3) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายว่าทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ท้อแท้ใจ มีความรู้สึกด้อยคุณค่าในตนเอง ทำให้มีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นยังทำให้คุณภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นพยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจึงมีผลกระทบตามมาดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพต่ำ ความเหนื่อยหน่ายเมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากร

ในหน่วยงานใด ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานนั้น

2. เพื่อนร่วมงานได้รับความทุกข์ คือสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเลวลง พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีความสนใจและผูกพันกับงานน้อยลง มีความสนใจในความเป็นอยู่ที่ดีของตนแต่ไม่มีความสนใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลอื่น

3. การมีส่วนร่วมในงานน้อยลง พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายนอกจากจะมีการขาดงานและหยุดพักการทำงานบ่อยแล้ว ยังมีพฤติกรรมถอยหนี โดยการปิดความคิดของตนเองเกี่ยวกับงานเมื่อพ้นเวลาทำงาน ไม่มีความผูกพันกับงาน บุคคลจะใช้วิธีการปรับตัววิธีนี้บ่อยมากขึ้น ถ้าเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผลงานมีคุณภาพต่ำลง เนื่องจากบุคคลใช้เวลาในการคิดแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานน้อยลง

4. มีการเข้าออกจากงานมากขึ้น พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายมักเปลี่ยนงานหรือลาออกจากวิชาชีพ ทำให้โรงพยาบาลต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือเตรียมบุคลากร พยาบาลที่จะมาทดแทนบุคลากรเดิม และยังทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลลดลงด้วย นอกจากนี้ยังทำให้เกิดผลกระทบต่อวิชาชีพ วิชาชีพไม่เป็นที่น่าสนใจของผู้ที่จะเข้ามาศึกษาเพราะทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการประกอบวิชาชีพ

5. ชีวิตครอบครัวไม่มีความสุข พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายมักมีพฤติกรรมที่เป็นผลลบต่อคุณภาพของชีวิตการทำงาน ซึ่งนำไปสู่คุณภาพชีวิตครอบครัวที่ลดลงด้วย

6. สุขภาพเสื่อม พยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการเผชิญกับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป และจากการที่พบว่าความคาดหวังของตนไม่อาจเป็นจริงได้จึงเกิดความรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกผิดและโกรธ พลังในการทำงานลดน้อยลง ให้ความสำคัญตนเองและผู้ป่วยน้อยลง รู้สึกว่าตนเองเป็นคนไม่ดีและอาจกระทำการต่าง ๆ เพื่อลดความรู้สึกในด้านลบนี้ เช่น การใช้ยาเสพติด หรือสารเสพติด หรือดื่มสุรา ซึ่งจะทำให้ร่างกายเสื่อมโทรมได้

การวัดความเหนื่อยหน่าย

แบบวัดความเหนื่อยหน่ายนิยมใช้กันมากที่สุดคือ แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach (Maslach Burnout Inventory หรือ MBI) (Maslach & Jackson, 1981, 1986 cited in Burke & Richardsen, 1993, p. 266) ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scales) ข้อคำถามในแบบวัดเป็นข้อความที่แสดงถึงเจตคติและความรู้สึกของผู้ตอบที่เป็นลักษณะของความเหนื่อยหน่าย โดยแบ่งกลุ่มอาการที่ต้องประเมินเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 9 ข้อ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) จำนวน 6 ข้อ ด้านความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) จำนวน 8 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อจะให้ผู้ตอบประเมินเป็น 2 มิติ คือ

มิติของความถี่ และมิติของความรุนแรงที่เกิดความรู้สึก มิติในด้านของความถี่ มีคำตอบให้เลือก 6 อันดับ จากอันดับ 1 หมายถึง 2-3 ครั้งต่อปี จนถึงอันดับ 6 หมายถึงทุกวัน ส่วนมิติในด้านของความรุนแรงที่เกิดความรู้สึก มีคำตอบให้เลือก 7 อันดับ จากอันดับ 1 หมายถึงน้อยมากจนถึงอันดับ 7 หมายถึงรุนแรงมาก แต่เมื่อมาสอบถามแบบวัดความเหนื่อยหน่ายไปใช้ในกลุ่มคนหลายอาชีพหลายสาขา พบว่าได้คำตอบทางด้านความถี่และความรุนแรงเป็นไปในลักษณะเดียวกัน จึงได้ปรับปรุงเป็นการประเมินความรู้สึกทางด้านความถี่เพียงด้านเดียว

การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานพยาบาลสาธารณสุขระดับอำเภอที่มีความสำคัญต่อสุขภาพของประชาชนในชนบท โดยให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนในเขตอำเภอและในเขตใกล้เคียงที่เป็นที่ตั้งของโรงพยาบาล ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท (วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ, 2537) เป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีเตียงสำหรับรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในโรงพยาบาลตั้งแต่ 10 - 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) ประจำชุมชนระดับอำเภอ เป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชนและการฟื้นฟูสภาพในระดับอำเภอ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นหัวหน้างานและแบ่งงานเป็นกลุ่มงาน/ฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มงานเทคนิคการทางการแพทย์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน ฝ่ายทันตสาธารณสุข สำหรับกลุ่มงานการพยาบาลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยตรง มีหน้าที่และรับผิดชอบในการวางแผน สนับสนุนการจัดบริการพยาบาล การศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์และวิจัยงานที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล สนับสนุนการจัดบริการพยาบาล นิเทศงาน ติดตามประเมินผลงาน พัฒนางาน ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนการจัดบริการและการพัฒนางานสาธารณสุขแก่สถานบริการสาธารณสุขและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2542, หน้า 113-117)

1. งานผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุ และผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อช่วยชีวิตเบื้องต้นให้รอดพ้นจากภาวะวิกฤตและความพิการ คัดกรองผู้ป่วยและช่วยแพทย์ในการตรวจรักษาทั่วไป ให้การพยาบาลผู้ป่วยระหว่างและหลังการตรวจรักษา

2. งานผู้ป่วยใน ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่รับรักษาในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงจนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน โดยให้บริการพยาบาลครอบคลุมทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับ

การดูแลและเอาใจใส่ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งให้การสนับสนุนผู้ป่วยในรายที่จำเป็นต้องให้บริการรับ-ส่งต่อ

3. งานห้องผ่าตัด ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจวินิจฉัย และ/หรือรักษาโรค โดยการผ่าตัดแบบครบวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินอาการผู้ป่วย การเตรียมและดูแลผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ การให้บริการระงับความรู้สึกเฉพาะที่ และทั่วไปในระยะก่อนผ่าตัดและหลังผ่าตัด รวมทั้งการประสานงานเพื่อการส่งต่อการพยาบาล

4. งานห้องคลอด ให้บริการพยาบาลในการคลอดหรือการดูแลการรอกคลอด หลังคลอด ระยะต้น (2 ชั่วโมงหลังคลอด) และการดูแลทารกแรกเกิด ให้ปลอดภัยในทุกะยะของการคลอด รวมทั้งการส่งเสริมการเลี้ยงบุตรด้วยนมมารดา

5. งานหน่วยจ่ายกลาง รับผิดชอบจัดเตรียมชุดเครื่องมือและเครื่องใช้ทางการแพทย์ พยาบาล ซึ่งผ่านกระบวนการทำลายเชื้อ การทำให้สะอาดและทำให้ปลอดเชื้อ เพื่อให้บริการ แก่หน่วยงานในโรงพยาบาลได้อย่างพอเพียงกับความต้องการใช้และได้มาตรฐาน

หน้าที่และความรับผิดชอบในงานของกลุ่มการพยาบาล เป็นการให้บริการทางด้านการ รักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานการพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน พยาบาลต้องปฏิบัติงานเพื่อบ่มุ่เน้นให้บริการทั้งทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน รวมทั้งการประเมินภาวะสุขภาพและการแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกับชุมชน เพื่อให้ ประชาชนมีสุขภาพดี สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้เหมาะสมเมื่อมีการเจ็บป่วย ดังนั้น ลักษณะงานของพยาบาลจึงมีขอบเขตมากขึ้นซึ่งเปลี่ยนแปลงตามลักษณะของสังคมเศรษฐกิจ และความก้าวหน้าจากการขยายองค์ความรู้รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะ เทคโนโลยีทางการแพทย์ และขึ้นอยู่กับบริบทที่พยาบาลปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติการ พยาบาลนั้นลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้คือ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านบริหารจัดการ ด้านการให้ความรู้ ด้านการเป็นที่ปรึกษา ด้านการวิจัย (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2539)

จากลักษณะงานดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน ไม่ได้มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยเฉพาะในโรงพยาบาลเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติงานในชุมชนเพื่อที่จะให้ ประชาชนมีสุขภาพดีทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม รู้จักปรับตัวได้เมื่อต้องเผชิญกับความ เจ็บป่วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าขอบเขตการปฏิบัติงานการพยาบาลกว้างขวางและซับซ้อนขึ้นตามลักษณะ งานที่พยาบาลรับผิดชอบ โดยเฉพาะในปัจจุบันขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลต้องการความ เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพ สาเหตุของความเจ็บป่วย และเหตุผลของการรักษา ปัจจัย

ทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม การเมือง ตลอดจนระบบบริการสุขภาพ แต่จำนวนพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนมีจำนวนน้อยทำให้ในบางครั้งไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานประจำเพียงงานหนึ่งงานใดได้ ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงานการพยาบาล และประชาชนจะมีความคาดหวังในการบริการที่สูงขึ้น ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตามมา

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย

ตัวแปรระดับบุคคล

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในระดับบุคคลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความเข้มแข็งอดทน การเผชิญภาวะเครียด การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก

ความเข้มแข็งอดทน (Hardiness)

โคบาซา และแมดดี (Kobasa & Maddi, 1984, pp. 31-33) กล่าวว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพของความเข้มแข็งอดทนสามารถพึ่งตนเองได้ มีความสุขในชีวิต มีชีวิตชีวา จัดการแก้ปัญหาได้ บุคคลเหล่านี้จะทำงานอย่างหนักเพราะมีความสุขกับการทำงาน มิใช่ถูกบีบบังคับให้ทำ มีความกระตือรือร้นกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเพราะการเปลี่ยนแปลงคือการเพิ่มศักยภาพที่คุ้มค่า และถึงแม้ต้องเผชิญกับความวิตกกังวลหรือความเสี่ยงใด ๆ บุคคลเหล่านี้ก็สามารถหาวิถีทางของการดำเนินชีวิตไปสู่ความตื่นเต้นสนุกสนานและพึงพอใจ เนื่องจากเขามีพลังที่เข้มแข็ง นอกจากนี้โคบาซายังพบว่าภายใต้ภาวะความเครียดของชีวิตสูง บุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทน มีรายงานการเจ็บป่วยน้อยกว่าบุคคลที่ไม่มีความเข้มแข็งอดทนและมีความสามารถที่จะเปลี่ยนความเครียดในเหตุการณ์ของชีวิตให้เป็น โอกาสเพื่อการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล แมดดี (Maddi, 1996) กล่าวว่าความเข้มแข็งอดทนเป็นการแสดงออกของสุขภาพจิตที่แข็งแกร่งและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า แนวคิดของความเข้มแข็งอดทนเกิดขึ้นครั้งแรกโดย โคบาซา (Kobasa, 1979, pp. 1-11) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยากลุ่มทฤษฎีอัตถภาวะนิยม (Existentialism) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า บุคคลหลายคนเผชิญความเครียดจากเหตุการณ์ในชีวิตในระดับสูงพอ ๆ กัน บางคนสามารถเอาชนะความเครียดนั้นได้โดยไม่เกิดความเจ็บป่วยแต่บางคนเกิดความเจ็บป่วย จึงทำให้โคบาซาสนใจศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีความต้านทานต่อความเครียดสูงโดยไม่เกิดความเจ็บป่วยจากการศึกษาพบว่าบุคคลที่สามารถเอาชนะความเครียดในระดับสูงได้โดยไม่เกิดความเจ็บป่วยนั้นมีบุคลิกภาพหรือปัจจัยส่วนบุคคลที่คล้ายกัน เรียกว่า ความเข้มแข็งอดทน (Taylor, 1995, p. 261) ซึ่งความเข้มแข็งอดทนเป็นลักษณะของบุคคล ในเชิงความสามารถในการปรับตัวเผชิญความเครียด

ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

ความมุ่งมั่น (Commitment) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงการรับรู้ในความจริงของชีวิต ความตั้งใจ ความเชื่อในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มใจที่สุด เห็นความสำคัญและคุณค่าของสิ่งที่ตนกำลังกระทำ (Kobasa, 1982, p. 3) มีความพยายามที่จะสร้างความมีชีวิตชีวาและความสุข มีความอดกลั้นอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ สามารถควบคุมทั้งบุคคลและสถานการณ์หรือการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่กลัวอุปสรรคใด ๆ สามารถนำแหล่งช่วยเหลือต่าง ๆ ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมได้ ดังนั้นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นจึงมีทักษะความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีและมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดี สามารถดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี เมื่อบุคคลประสบกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดจะไม่มีความรู้สึกว่าถูกคุกคาม ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่มีความมุ่งมั่นจะไม่มีเป้าหมายในชีวิต เมื่อประสบกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดจะรู้สึกท้อแท้เหนื่อยหน่ายหมดกำลังใจ ซึ่งอาจนำไปสู่การเจ็บป่วยได้ในที่สุด และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยตรง ซึ่งจากการศึกษาของกานเนลเลนและเบลเนย์ (Ganellen & Blaney, 1984, p. 156) ในนักศึกษาหญิงระดับปริญญาตรี จำนวน 83 ราย พบว่าบุคลิกภาพที่เข้มแข็งอดทนในด้านความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และทอปฟ์ (Topf, 1989, p.179) ศึกษาในพยาบาลเพศหญิง พบว่าบุคลิกภาพที่เข้มแข็งอดทนในด้านความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกเหนื่อยหน่าย

การควบคุม (Control) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงการรับรู้และความรู้สึกภายในที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตโดยมีความเชื่อและการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าตนเองสามารถควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองกำลังประสบอยู่โดยจะมองว่าสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เกิดจากการกระทำของตนเอง (Kobasa, 1982, p. 9) ไม่ได้เกิดจากโชคชะตาหรืออำนาจของผู้อื่น เมื่อประสบกับเหตุการณ์เขาจะรับรู้ว่าเป็นผลจากการกระทำของตนเองซึ่งตนเองต้องรับผิดชอบ แม้สถานการณ์นั้นอาจนำความยุ่งยากหรือนำความเสียหายมาสู่ตน ตนจะรับรู้ว่าเป็นผลมาจากการกระทำที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ จึงมีการวางแผนในการตอบสนองต่อความเครียดและเผชิญกับเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสมด้วยความเชื่อมั่นว่าตนเองกล้าที่จะลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถควบคุมตนเองให้อยู่ในบรรทัดฐานของสังคมบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ดีทั้งในด้านการเรียน การทำงาน ครอบครัว เพื่อนและการดูแลสุขภาพของตนเอง ก่อให้เกิดการเจริญเติบโตและเป็นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

ความท้าทาย (Challenge) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงการรับรู้และความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงในชีวิตเป็นเรื่องปกติธรรมดา เป็นสิ่งที่น่าตื่นเต้น ท้าทาย

และการเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในชีวิต ซึ่งเป็นผลดีต่อชีวิตมากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่คุกคาม ความท้าทายเป็นลักษณะที่ช่วยผ่อนคลายความเครียดของบุคคลจากเหตุการณ์ต่าง ๆ และมีความยินดีในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ความท้าทายเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของบุคคล โดยดำเนินไปอย่างเปิดเผยและมีความยืดหยุ่น เมื่อบุคคลที่มีความท้าทายเผชิญกับปัญหาชีวิต บุคคลจะรู้สึกกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่มีสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต (Rice, 1992, p. 108) และสามารถมองหาแหล่งประโยชน์มาสนับสนุนในการจัดการปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โคบาสา แมคคิ และคาน (Kobasa, Maddi & Kahn, 1982 cited in Florian, Mikulincer & Taubman, 1995, p. 687) กล่าวว่า ความเข้มแข็งอดทน หมายถึงกลุ่มของลักษณะส่วนบุคคลซึ่งทำหน้าที่เหมือนตัวต้านทานเมื่อต้องเผชิญกับภาวะเครียดจากเหตุการณ์ในชีวิต ดังนั้นคุณลักษณะทั้งสามของความเข้มแข็งอดทนจึงเป็นสิ่งเชื่อมโยงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และการกระทำของบุคคล เพื่อการพัฒนาและการอยู่รอดของชีวิต และความเข้มแข็งอดทนยังสามารถบรรเทาความรู้สึกเหนื่อยหน่ายได้ จาเกอร์ (Jager, 1994, pp. 71-72) กล่าวว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพความเข้มแข็งอดทนสูงจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายต่ำ และจากการศึกษาของริช และริช (Rich & Rich, 1987, p. 63) ในพยาบาลเพศหญิงจำนวน 100 ราย พบว่าบุคลิกภาพที่เข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมคครานี แลมเบิร์ต และแลมเบิร์ต (McCranie, Lambert & Lambert, 1987, p. 374) พบว่าในกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลซึ่งมีคะแนนบุคลิกภาพที่เข้มแข็งอดทนสูงจะรับรู้ต่อสถานการณ์ที่เป็นความเครียดและมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายน้อยกว่ากลุ่มพยาบาลที่มีคะแนนบุคลิกภาพความเข้มแข็งอดทนต่ำ จากรายงานการศึกษาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าความเข้มแข็งอดทนเป็นแหล่งประโยชน์ในการต่อต้านความเครียด (Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982, p. 169; Weiten, & Lloyd, 1993, p. 89) และความรู้สึกเหนื่อยหน่าย (Jager, 1994, pp. 71-72)

ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน วรรณ ขิตสัมบันท์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย แต่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย และปริญญา สิริอิตตะกุล (2544, หน้า 124) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุการปรับตัวของผู้ติดเชื้อเอชไอวี พบว่าความเข้มแข็งอดทนมีอิทธิพลทางตรงต่อการปรับตัวโดยส่งผลในทิศทางบวก

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความเข้มแข็งอดทนจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดลงและทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความเข้มแข็งอดทนจึงน่าจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

การเผชิญภาวะเครียด (Coping)

การเผชิญภาวะเครียด (Coping) เป็นพฤติกรรมหนึ่งที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่ออารมณ์ที่เป็นผลมาจากความเครียดที่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลสามารถเผชิญภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสมหรือปรับตัวได้ดีจะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข ถ้าหากบุคคลเผชิญภาวะเครียดได้ไม่เหมาะสมหรือไม่สามารถปรับตัวได้จะส่งผลให้บุคคลเกิดความผิดปกติทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมได้

พจนานุกรมฉบับมอสบี (Mosby's Dictionary) (Anderson, 1994, pp. 393-394) ให้ความหมายการเผชิญภาวะเครียด (Coping) ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลเกี่ยวข้องกับความเครียด ทำการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ การใช้ความคิด (Cognitive) เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและการไม่ใช้ความคิด (Non Cognitive) เป็นการกระทำเพื่อลดความรู้สึกที่ไม่สุขสบาย เป็นการแสดงออกทางอารมณ์โดยใช้กลไกทางจิต

จาคอบสัน และแมคเกรธ (Jacobson & McGrath, 1983, pp. 26-30) กล่าวว่า การเผชิญภาวะเครียดตามแนวคิดของลาซารัส จำแนกความหมายไว้ 2 ประการคือ การเผชิญภาวะเครียดเป็นความพยายามแก้ไขปัญหของบุคคลแต่ละคน เมื่อสิ่งที่บุคคลเผชิญนั้นมีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยของตน และการเผชิญภาวะเครียดเป็นการแสดงลักษณะของกระบวนการที่บุคคลใช้กลวิธีบรรเทาเป้าหมายโดยตรงด้วยการประเมินการรับรู้ การควบคุมอารมณ์และการตอบสนองด้านจิตใจ ซึ่งการเผชิญภาวะเครียดเป็นความสามารถของมนุษย์ที่มีกลวิธีปรับตัวที่ไม่เพียงแต่เพื่อให้เกิดดุลยภาพเท่านั้นแต่เพื่อการพัฒนาขึ้นด้วย

มัลดารี (Muldary, 1983, p. 80) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในบุคคลที่ประกอบอาชีพทางด้านบริการสุขภาพจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายคือ ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละวัน ประสบการณ์ที่มีต่อการทำงาน ระดับความเครียดของบุคคลในการปฏิบัติงาน ชนิดของงานที่ได้รับมอบหมาย ความสำคัญของงาน การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นและลักษณะประจำตัว นอกจากนี้ยังพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในบุคลากรทางสาธารณสุขขึ้นกับลักษณะของงาน ตัวบุคคล ระบบบริหารและสิ่งแวดล้อม ลักษณะของงานบริการด้านสุขภาพเป็นลักษณะงานที่มีความเฉพาะแตกต่างจากวิชาชีพอื่น เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกดดันตลอดเวลาจึงเกิดความเครียดได้ง่าย บุคคลเมื่อเกิดความเครียดจึงต้องมีการปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล

เพื่อลดความเครียด การเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคล แม้จะเป็นสถานการณ์เดียวกัน แต่ความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีขนาดและความรุนแรงต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยภายในซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานของบุคคล เมื่อบุคคลประสบกับความเครียดในที่ทำงานแล้วไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ ได้จะเกิดความไม่สมดุลทางอารมณ์ ถ้าภาวะนี้ยังคงดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ความไม่สมดุลจะเพิ่มสูงขึ้นนำไปสู่ภาวะเฉยเมยและความเหนื่อยหน่าย และเข้าสู่ภาวะวิกฤตในที่สุด

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, p. 243) กล่าวถึงการเผชิญภาวะเครียดว่าเป็นความพยายามทั้งการกระทำและการคิดที่จะจัดการกับความเครียด ซึ่งความพยายามนี้ต้องใช้แหล่งประโยชน์เป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และไม่มีการตัดสินใจล่วงหน้า วิธีการใดมีประสิทธิภาพเพราะขึ้นอยู่กับบริบทและบุคคลที่จะเผชิญภาวะเครียดได้ดีคือบุคคลที่รู้จักเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การเผชิญภาวะเครียดมี 2 ประการคือการมุ่งแก้ปัญหาและการจัดการกับอารมณ์

1. การมุ่งแก้ปัญหา (Problem-Focused Coping) เป็นการเผชิญกับภาวะเครียดโดยการเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น รู้จักการจัดการกับแหล่งของความเครียดหรือจัดการกับตนเองโดยพยายามมุ่งแก้ปัญหา

2. การจัดการกับอารมณ์ (Emotional-Focused Coping) เป็นการปรับอารมณ์หรือความรู้สึกเพื่อไม่ให้ความเครียดทำลายขวัญและกำลังใจหรือลดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

การเผชิญภาวะเครียด มีแรงสนับสนุนทางสังคมซึ่งเป็นแหล่งประโยชน์ที่สำคัญในการดำรงอยู่ของชีวิต เป็นปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการเผชิญภาวะเครียดที่มีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากการประเมินตัดสินใจที่มีความเหมาะสมว่าสิ่งเร้านั้นมีผลต่อสวัสดิภาพตามความเป็นจริงและสามารถประเมินตัดสินใจแหล่งประโยชน์ที่จะนำมาใช้ในการเผชิญภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสม

แฮร์ริส (Harris, 1998, p. 14) กล่าวว่า การเผชิญภาวะเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลใช้ในการปรับตัว และเป็นการประนีประนอมของมนุษย์กับสถานการณ์ที่มาคุกคามทำลายหรือมาทำลาย การเผชิญภาวะเครียดเป็นการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็จะทำให้บุคคลมีความปลอดภัยและเกิดความมีความสุขมากที่สุด การเผชิญภาวะเครียดเป็นกระบวนการซ่อนเร้นภายในหรือเป็นกฎระเบียบภายในตัวเองของแต่ละบุคคลที่จะใช้จัดการกับสถานการณ์เครียด

ไบเลย์และคลาร์ก (Bailey & Clark, 1989, pp. 21-33) กล่าวถึงการเผชิญภาวะเครียดใน 4 ลักษณะคือ

1. การเผชิญภาวะเครียดโดยใช้กลไกทางจิต (Ego-Defensive Coping) เป็นการเผชิญ

ภาวะเครียดเพื่อเป็นการป้องกันตนเองจากสิ่งเร้าที่คุกคามในระดับจิตใจสำนึกและเพื่อเป็นการคงไว้ซึ่งอัตมโนทัศน์ส่วนตน ความมีคุณค่าในตนเอง เช่น การหลอกตัวเอง

2. การเผชิญภาวะเครียดที่เป็นลักษณะบุคลิกภาพ (Coping as a Personality Trait) เป็นการเผชิญภาวะเครียดซึ่งเกิดขึ้นตามบุคลิกภาพเฉพาะตน เช่น บุคลิกภาพที่ชอบพึ่งพาผู้อื่นหรือพึ่งพาตนเอง บุคลิกภาพของการชอบเผชิญหน้าหรือชอบหลีกเลี่ยงปัญหา

3. การเผชิญภาวะเครียดโดยสถานการณ์ (Situational Coping) เป็นการเผชิญภาวะเครียดซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองต่อสถานการณ์หนึ่ง ถึงแม้ว่าจะเฉพาะเจาะจง แต่บุคคลจะมีการรับรู้และตอบสนองใหม่ต่อเหตุการณ์เดิมที่ต่างไปจากครั้งแรกได้

4. การเผชิญภาวะเครียดที่เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Phenomenological Transaction Approach to Coping) เป็นการเผชิญภาวะเครียดซึ่งเกิดจากผลที่บุคคลรับรู้และประเมิน ตัดสินเหตุการณ์ใน 3 ลักษณะคือ การเผชิญภาวะเครียดโดยจัดการกับข้อเรียกร้องด้วยการเปลี่ยนสถานการณ์ให้มีข้อเรียกร้องน้อยลง การเผชิญภาวะเครียดทางอ้อมโดยการพยายามเปลี่ยนการรับรู้ต่อสิ่งคุกคาม และการเผชิญภาวะเครียดด้วยการประคับประคองโดยการพยายามลดการรับรู้ต่อสิ่งคุกคามลงชั่วคราว

แบร์รี (Barry, 1994, p. 135) กล่าวว่า การเผชิญภาวะเครียดเป็นผลมาจากการยอมรับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียด โดยกลวิธีตอบสนองทางจิต ระบวงการถูกคุกคามจากบุคคลและสิ่งอื่น ๆ

สจิวต์และซันดีน (Stuart & Sundeen, 1995, p. 239) กล่าวว่า การเผชิญภาวะเครียดเป็นความพยายามควบคุมสถานการณ์ที่คุกคาม ทำลาย ทำลายความพอใจของบุคคล แนวคิดการเผชิญภาวะเครียดนี้รวมถึงรูปแบบการแก้ปัญหาที่ไม่แน่นอน พฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลใช้ในการเผชิญภาวะเครียดเรียกว่ากลวิธีการเผชิญภาวะเครียด การตอบสนองต่อการเผชิญภาวะเครียดเป็นการกระทำโดยตรงของบุคคลแต่ละคน มีจุดมุ่งหมายกำจัดหรือทำให้ความเครียดหมดไป

การเผชิญภาวะเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แฮร์ และคณะ (Hare et al., 1988) ได้ศึกษาตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ต้องให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างเฉียบพลัน และแผนกที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง ผลการศึกษาพบว่า ตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ดีที่สุดคือ สัมพันธภาพในการทำงาน การปรับตัวเผชิญความเครียด และความตึงเครียดในการทำงาน และพิชญา ทองอยู่เย็น (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนโดยพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ

หน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความ
 เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง
 ต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติ ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ สายงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการเผชิญภาวะเครียดหมายถึงการกระทำที่ใช้หรือแสดง
 ออกมาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงปัญหาหรือเพื่อจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นซึ่งถ้าบุคคลไม่สามารถ
 ปรับตัวเผชิญภาวะเครียดหรือปัญหาได้ก็จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น ดังนั้นการเผชิญ
 ภาวะเครียดจึงน่าจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem)

การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) เป็นรากฐานของภาวะสุขภาพจิตของสังคมและ
 ของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาและประเมินตนเองจากการกระทำและการประสบความสำเร็จ
 แล้วก่อให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น

โรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1979, p. 54) ให้ความหมายการเห็นคุณค่าในตนเองว่า
 การเห็นคุณค่าในตนเองเชิงเหตุผลนั้นเป็นแนวคิดสากลและมีลักษณะพิเศษที่เป็นเหตุสำคัญใน
 ระบบการกระตุ้นของบุคคลแต่ละคน ซึ่งบุคคลอยู่ในฐานะผู้ถูกรับรู้ การเห็นคุณค่าในตนเอง
 มีความหมายทั้งในด้านบวกและด้านลบ การที่บุคคลเห็นคุณค่าในตนเองนั้นไม่ใช่ว่ามีความหมายว่า
 บุคคลนั้นมีความรู้สึกหยิ่งและอยู่เหนือบุคคลอื่นแต่มีความหมายว่าบุคคลนั้นมีความเคารพตนเอง
 พิจารณาว่าตนเองมีคุณค่า มีความชื่นชอบในคุณความดีของตนเอง ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีความรู้สึก
 เห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะเป็นบุคคลที่ไม่เคารพในตนเอง พิจารณาว่าตนเองไม่มีคุณค่าเช่นเดียวกับ
 บุคคลอื่น

มาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 45) ให้ความหมายการเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นความรู้สึก
 ของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความเข้มแข็ง มีสมรรถภาพในการ
 กระทำสิ่งต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถ เป็นการประเมินคุณค่าของตนเองจากการ
 ยอมรับของบุคคลอื่นก่อนบุคคลจะยอมรับนับถือตนเองและเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
 ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย
 มีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับความรัก และมนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จและมี
 ความภาคภูมิใจในตนเอง อีกทั้งต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือในความสำเร็จของตนเอง ถ้าได้รับ
 การตอบสนองก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและ
 เห็นคุณค่าในตนเอง

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1981, p. 5) ให้ความหมายการเห็นคุณค่าในตนเองว่า

หมายถึง การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองมีความสามารถ มีความสำคัญ ได้รับความสำเร็จและมีคุณค่า หรือการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการตัดสินคุณค่าของตนที่แสดงออกในรูปของทัศนคติต่อตนเอง เป็นการตัดสินคุณค่าในเชิงอัตนัยที่แสดงออกเป็นคำพูดและการกระทำอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง

ฟิชเชอร์ (Fisher, 1993, p. 96) ให้ความหมายการเห็นคุณค่าในตนเองว่าหมายถึง การรักตนเอง การยอมรับในตนเอง และภูมิใจในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นพื้นฐานของสุขภาพจิตของมนุษย์ เป็นทักษะหรือความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเอง ยอมรับตนเองว่ามีความสำคัญสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ และได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น ๆ คิดว่าตนเองมีค่าในสังคม ซึ่งจะพัฒนาขึ้นหลังจากที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทางร่างกาย มีความปลอดภัย ได้รับความรักและเป็นเจ้าของและเมื่อบุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะทำให้บุคคลนั้นพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ เคารพโลกได้อย่างมั่นใจ แต่ถ้าบุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเองไร้ค่าหมดความสามารถ เกิดความรู้สึกท้อถอย หงุดหงิดใจและไม่สนใจตนเอง สูญเสียการพึ่งพาตนเอง ไม่มั่นใจ และอาจส่งผลต่อจิตใจทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าและเกิดการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจตามมาได้

การเห็นคุณค่าในตนเองมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เบิร์น (Byrne, 1994) ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาและครูระดับมัธยมศึกษา โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคล และตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการเห็นคุณค่าในตนเองหมายถึงความรู้สึกที่บุคคลประเมินตนเองเกี่ยวกับความมีคุณค่า มีความสำคัญ มีความสามารถในการทำอะไรให้สำเร็จ มีการยอมรับนับถือ เคารพตนเอง มีความภูมิใจในตนเองและมองตนเองในด้านบวก ซึ่งถ้าบุคคลไม่เห็นคุณค่าในตนเองจะมีผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองจึงน่าจะมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก (External Locus of Control)

ความเชื่อมีอิทธิพลโดยตรงต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมีความเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง ความเชื่อนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อ ทั้งที่ในบางครั้งความเชื่อนั้นอาจไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง โรคิช (Rokeach, 1979, p. 214) กล่าวว่า การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปนั้น เนื่องจากความคิดประสบการณ์และความเชื่อของ

รอตเทอร์ (Rotter, 1982, p. 26) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกหมายถึง ความคิดของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านดีหรือด้านร้ายนั้น ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของอำนาจการควบคุมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น บุคคลอื่น ๆ โชคชะตา เกราะภัยกรรมหรือการคลั่งคลาของอำนาจเหนือธรรมชาติ ผู้ที่มีความเชื่อต่ออำนาจ การควบคุมภายนอกจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเฉื่อยชา ไม่มีความกระตือรือร้น และมักไม่ได้รับความสำเร็จในชีวิต

ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เบิร์น (Byrne, 1994) ได้ศึกษาพบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกเป็นตัวแปรหนึ่งที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย และคาเปล (Capel, 1987) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของเหตุการณ์หรือตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยมพบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกคนมีอิทธิพลต่อความเครียด สุธีรา พลรักษ์ (2540, หน้า 79) ได้พัฒนาและตรวจสอบ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของ นิติบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าตัวแปรความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกส่งผลไปยังตัวแปรความเครียดในการทำวิจัยมีขนาด .45 และมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่ว่าสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากสิ่งภายนอกหรือบุคคลอื่นที่มิใช่เกิดจากตนเอง ดังนั้นการที่บุคคลมีความเชื่อในอำนาจการควบคุมภายนอก น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ระดับโรงพยาบาล ในการศึกษารั้งนี้ 4 ตัวแปร ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม ภาระงาน
ความขัดแย้งในบทบาท และพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้างาน

แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีบทบาทต่อพฤติกรรมและสุขภาพของมนุษย์ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แรงสนับสนุนทางสังคมนั้นได้มีผู้ให้ความสนใจศึกษากันอย่างแพร่หลาย ทั้งนักมนุษยวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ แรงสนับสนุนทางสังคมได้ถูกมองไปในหลายแนวคิดหลายประเด็นทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไปตามแนวคิดของผู้ศึกษา

ไวส์ (Weiss, 1974 cited in Lazarus & Folkman, 1984, p. 249) ได้ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นการให้ซึ่งกันและกัน ทำให้บุคคลรู้สึกพอใจต่อการได้รับตาม

ความต้องการนั้น โดยแบ่งเป็นการให้ 6 ประเภทคือ

1. การให้ความรักใคร่ผูกพัน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคง โดยบุคคลต้องมีความสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าขาดแรงสนับสนุนทางสังคมประเภทนี้บุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยว
2. การให้ความรู้สึกว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะพบได้ในความสัมพันธ์แบบกลุ่ม โดยบุคคลจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและความห่วงใยซึ่งกันและกัน ถ้าขาดแรงสนับสนุนทางสังคมประเภทนี้บุคคลจะรู้สึกถูกแยกออกจากสังคม
3. การให้โอกาสอุปถัมภ์เลี้ยงดู ซึ่งจะทำให้บุคคลมีข้อผูกพันที่จะมีชีวิตอยู่เพื่อบุคคลอื่นที่ตนผูกพันและรับผิดชอบ ทำให้พยายามที่จะมีชีวิตอยู่
4. การให้ความรู้สึกรับคุณค่า ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองมีคุณค่า ซึ่งจะพบการให้ในลักษณะนี้ในที่ทำงาน ในครอบครัวก่อให้เกิดกำลังใจต่อบุคคลที่จะดำรงบทบาทนั้น ๆ
5. การให้ความรู้สึกว่าพึ่งพาได้ ซึ่งจะทำให้บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องเป็นการสนับสนุนในระยะยาว ถ้าขาดแรงสนับสนุนทางสังคมประเภทนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกท้อแท้
6. การได้รับการชื่นชม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกเชื่อมั่นว่าตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งจะพบความสัมพันธ์นี้ในบุคคลที่ประสบกับความเครียดอย่างกระชั้นชิดหรือในภาวะวิกฤตและบุคคลากรในวิชาชีพ

เชฟเฟอร์ คอยน์ และลาซารัส (Shafefe, Coyne, & Lazarus, 1981 cited in Lazarus & Folkman, 1984, p. 250) ได้แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภทคือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความผูกพัน ความมั่นใจ ความรักใคร่และความเอื้ออาทร
 2. การสนับสนุนด้านข้อมูล รวมถึงการให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลย้อนกลับ
 3. การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ รวมถึงการให้บริการและความสะดวกสบาย
- คอบบ์ (Cobb, 1976, p. 300) ได้ให้ความหมายแรงสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ตนเองเชื่อว่ามีบุคคลที่ให้ความรัก ให้ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าและยกย่องตัวเอง นอกจากนี้ตัวเขาเองรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความผูกพันซึ่งกันและกัน โดยจำแนกแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าบุคคลได้รับการดูแลและให้ความรัก
2. การสนับสนุนด้านคุณค่า (Esteem Support) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลเห็นคุณค่าและมีคุณค่าต่อผู้อื่น

3. การสนับสนุนด้านเครือข่าย (Network Support) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

เฮ้าส์ (House, 1981, pp. 64-80) ได้ให้ความหมายแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนโดยการให้ความรักความห่วงใย ความเอาใจใส่ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจและการรับฟังความมั่นใจว่าเป็นผู้สามารถพึ่งพาได้และความไว้วางใจ และเห็นคุณค่าตลอดจนให้การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การช่วยเหลือให้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลข่าวสารและการให้แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและในการปฏิบัติงานได้

3. การสนับสนุนด้านการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึง การช่วยเหลือที่ทำให้บุคคลมีการประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในสังคมเพื่อให้เกิดความเข้าใจว่ามีผู้ที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกซึ่งกันและกันได้ และทราบว่าพฤติกรรมของตนอยู่สูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานของสังคมนั้น ๆ ได้แก่ การให้การรับรองการเห็นชอบที่เหมาะสมหรือถูกต้องในพฤติกรรมของผู้อื่น หรือการให้ข่าวสารหรือข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมาประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

4. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrument Support) หมายถึง การให้การช่วยเหลือโดยตรงในด้านบุคลากร สิ่งของ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เงิน เวลา หรือการช่วยปรับสภาพแวดล้อม

เฮลเลอร์ และคณะ (Heller et al., 1986, pp. 466-470) ได้กล่าวว่าผลของแรงสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลประเมินสถานการณ์ที่มาคุกคามน้อยลง เนื่องจากคิดว่ามีบุคคลให้การสนับสนุนและช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ จึงทำให้การประเมินสถานการณ์ที่มาคุกคามมีความรุนแรงน้อยลง

เพนเดอร์ (Pender, 1996, pp. 257-259) ได้กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ การยอมรับ ความรู้สึกมีคุณค่า การได้รับความรัก เป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น โดยได้รับจากกลุ่มบุคคลในสังคม ได้แก่

1. การให้การสนับสนุนที่เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่ช่วยเหลือให้บุคคลได้พบกับเป้าหมายของบุคคลนั้นหรือความต้องการในสถานการณ์เฉพาะอย่าง ประกอบด้วย

1.1 การสนับสนุนด้านสิ่งของและการกระทำ (Tangible Support) ได้แก่ เงิน

หรือการช่วยเหลืออื่น ๆ โดยการกระทำหรือให้ข้อคิดเห็น

1.2 การสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ (Intangible Support) ได้แก่การสนับสนุนด้านความรัก อารมณ์ หรือการให้การสนับสนุนด้านความคิด ความเชื่อมั่น

2. การให้คำแนะนำ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารหรือแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือทำงานให้สมบูรณ์หรือในการแก้ปัญหา

3. การให้ข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่ การให้การประเมินต่อความคาดหวัง ความต้องการเพื่อให้ถึงเป้าหมาย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับบุคคลในการกระทำต่าง ๆ รวมถึงการรับรองพฤติกรรมของกันและกัน

แนวคิดในการแบ่งแหล่งสนับสนุนทางสังคมของเพนเดอร์ สรุปได้ดังนี้

1. ระบบสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support Systems) ได้แก่แหล่งสนับสนุนจากครอบครัว ญาติพี่น้องซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญมากที่สุดต่อบุคคล มีบทบาทสำคัญต่อบุคคลตั้งแต่วัยเด็ก เป็นแหล่งที่ถ่ายทอดความเชื่อพฤติกรรม ประสบการณ์ต่าง ๆ ในการให้การสนับสนุน

2. ระบบสนับสนุนจากเพื่อน (Peer Support Systems) เป็นการสนับสนุนจากบุคคลที่ไม่เป็นทางการ มีผลทำให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้สำเร็จ

3. ระบบสนับสนุนด้านศาสนา (Organized Religious Support Systems) เป็นแหล่งที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม วิธีการดำรงชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ

4. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (Organized Support Systems of Care-Giving or Helping Professionals) เป็นแหล่งสนับสนุนที่จะช่วยเหลือบุคคลด้านการสนับสนุนจากครอบครัวหรือเพื่อน ไม่เพียงพอ

5. ระบบสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ (Organized Support Groups not Directed by Health Professions) เป็นการสนับสนุนจากกลุ่มอาสาสมัคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นสื่อกลางในการทำให้บุคคลสามารถปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535, หน้า 594) ได้ให้ความหมายแรงสนับสนุนทางสังคม โดยสรุปความหมายในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวถึงแรงสนับสนุนทางสังคมประกอบด้วยองค์ประกอบ ที่สำคัญดังนี้

1. จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับการสนับสนุน

2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้นประกอบไปด้วย

2.1 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับเชื่อมั่นว่ามีคนเอาใจใส่ มีความรักความหวังดีต่อตนอย่างจริงใจ

2.2 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับรู้สีกว่าตนเองมีค่าและเป็นที่ยอมรับในสังคม

2.3 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับเชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมสามารถทำประโยชน์ให้กับสังคมได้

3. ปัจจัยนำเข้าของแรงสนับสนุนทางสังคมอาจอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของหรือด้านจิตใจ

4. จะต้องช่วยให้ผู้รับได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

ผลงานวิจัยที่แสดงว่าแรงสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เฟิร์ท และคณะ (Firth et al., 1986 A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในแผนกจิตเวชและแผนกอายุรกรรม พบว่า พยาบาลที่ได้รับแรงสนับสนุนจากผู้ตรวจการ พยาบาลมีความรู้สึกท้อแท้ใจและความรู้สึกลดความเป็นบุคคลลดลงและไม่คิดที่จะลาออกจากการงานและได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลจิตเวชพบว่า พยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมน้อย ฟอง (Fong, 1990) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทที่มากเกินไป แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่าย ในอาจารย์พยาบาล 8 สถาบันในรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา พบว่าการขาดแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ สุธีรา พลรักษ์ (2540, หน้า 77) ได้พัฒนาและตรวจสอบ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยสูงสุดคือตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคมและเป็นตัวแปรที่ให้อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่าย โดยมีอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านตัวแปรการเห็นคุณค่าในตัวเอง วิไล พัวรักษา (2541) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำทั้งโดยรวมและเกือบทุกด้านยกเว้นความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ปริญา สิริอิตตะกุล (2544, หน้า 125) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุการปรับตัวของผู้ติดเชื้อ เอชไอวี พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปรับตัวโดยส่งผลในทิศทางบวก ผ่านทางความเข้มแข็งของตน

งานวิจัยนี้ได้ยึดแนวความคิดแรงสนับสนุนทางสังคมของเฮาส์ (House, 1981) ที่หมายถึง

การให้การสนับสนุนในด้านอารมณ์ การสนับสนุนในด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนในการประเมิน และการสนับสนุนในด้านทรัพยากร แรงสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทของการเป็นแหล่งประโยชน์ในการเผชิญภาวะเครียดของบุคคลที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่บุคคลสามารถจะเลือกใช้เมื่อพบกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดตามแนวคิดของลาซารัสและฟอล์กแมน ดังนั้นแรงสนับสนุนทางสังคมน่าจะมีความสัมพันธ์กับวิธีการที่พยาบาลวิชาชีพใช้เพื่อแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนการรับรู้ต่อปัญหาเพื่อให้เกิดความสบายใจลดอาการเหนื่อยหน่าย ซึ่งน่าจะมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ภาระงาน (Workload)

เกรย์ ทอฟท์ และแอนเดอร์สัน (Gray, Toft, & Anderson, 1981, p. 15) กล่าวว่าภาระงานเป็นปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยเกิดขึ้นจากปัญหาอันเนื่องมาจากปริมาณงานที่โรงพยาบาลต้องปฏิบัติ ปัญหาด้านบุคลากร การกำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน และการไม่มีเวลาเพียงพอในการที่จะต้องทำงานการพยาบาลให้สมบูรณ์ตลอดจนการให้การดูแลผู้ป่วยให้ครอบคลุมถึงด้านจิตใจและอารมณ์ของผู้ป่วยด้วย มาสแลค และเลิซเทอร์ (Maslach & Leiter, 1997, pp. 38-42) กล่าวว่าภาระงานเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งขององค์การ จากการรับรู้ขององค์การภาระงานหมายถึงผลผลิตที่ได้รับ จากการรับรู้ของบุคคลภาระงานหมายถึงเวลาและพลังที่ใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ยังหมายถึงปริมาณงานที่ทำและชนิดของงานที่ทำว่าคืออะไร ในสภาพที่เป็นปัญหาในการทำงานในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อภาระงานคือ งานที่มีความตึงเครียดมาก งานที่ต้องใช้เวลามากและงานที่ต้องการความสมบูรณ์อย่างมาก

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986, pp. 416-463) กล่าวว่าภาระงานที่เกิดขึ้นทั้งที่มีปริมาณงานมากเกินไปหรือปริมาณงานน้อยเกินไป บุคคลจะรู้ว่างานมากเมื่อมีเวลาและความสามารถจำกัด และจะรู้ว่ามีงานน้อยเมื่อไม่มีอะไรจะทำหรือทำงานที่มีความแปลกใหม่น้อยเกินไป ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปนี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดันในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงาน

สมจิต หนูเจริญกุล (2543, หน้า 49-50) ได้กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มีดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

ใช้ความรู้และทักษะพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการใช้มาตรฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพ

ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษา และขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็น ได้อย่างเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา ให้การวินิจฉัย วางแผนและให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉิน ได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วย และครอบครัวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษ ต่าง ๆ และให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการรักษาหรือ/ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 เผชิญเหตุ วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย และดำเนินการ รักษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูงหรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ ทันทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤตหรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแลและเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึก ปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค หรือเสี่ยงอันตรายต่อชีวิตของผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ ผู้ป่วยโรคจิตและประสาท เป็นต้น

1.6 ร่วมประชุมปรึกษารื้อกับบุคลากรภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานเพื่อ ประเมินปัญหาและร่วมหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ ในสภาพที่พร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อพัฒนาความสามารถในการ ดูแลตนเองและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.9 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ที่ปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติพยาบาลต่าง ๆ

1.10 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือบุคลากรด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบ ในการแก้ปัญหาเพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.11 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการ

มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานเพื่อให้เข้าถึงซึ่ง

คุณภาพของการให้บริการ

2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงานบุคคลและสิ่งแวดล้อม

2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.4 ประเมินการทำงานภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาลเพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

2.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ

มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่บุคลากรด้านการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศพยาบาลที่เข้าปฏิบัติงานใหม่และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค และ/หรือผู้ช่วยพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอนและการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาลและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ

ภาระงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน มาสแลค และแจคสัน

(Maslach & Jackson, 1986, pp. 60-61) ได้ทำการศึกษาบุคคลที่ประกอบวิชาชีพทางด้านการให้บริการและความช่วยเหลือแก่สาธารณชนรวมถึงบุคคลทางด้านการศึกษา โดยทำการวิเคราะห์หว่าบุคคลเหล่านี้มีความรู้สึกอย่างไรต่อตนเองและต่อผู้รับบริการรวมถึงงานที่ต้องปฏิบัติ พบว่าบุคคลที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือกับบุคคลอื่นเป็นระยะเวลานานในบรรยากาศที่ต้องใช้อารมณ์มีแนวโน้มที่จะประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน วิไล พัวรักษา (2541) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับ

ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่าภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทศยา รักษาสุข (2544, หน้า 65) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 3 พบว่าภาระงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พิษญา ทองอยู่เย็น (2547, หน้า 116) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนพบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตัวแปรภาระงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และผ่านความขัดแย้งในบทบาทของตน โดยส่งผลในทิศทางบวกจากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ภาระงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ครอบครัวงานทั้งสามด้านคือด้านที่หนึ่งคือด้านการบริการ ซึ่งให้การบริการทั้ง 4 ด้านคือการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีการพยาบาลในการให้บริการ โดยตระหนักถึงคุณค่าในวิชาชีพเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ ด้านที่สองคือด้านการบริหารงาน และด้านที่สามคือด้านวิชาการ ซึ่งภาระงานและหน้าที่รับผิดชอบนี้ถ้าพยาบาลได้รับมากเกินไปหรือได้รับน้อยเกินไปก็จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นภาระงานจึงน่าจะมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict)

ความขัดแย้งในบทบาทเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับความคาดหวังของบุคคลอื่นหรือเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับสิ่งที่บุคคลนั้นได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติซึ่งเกิดขึ้นได้จากหลายแหล่งในการทำงานของพยาบาล

ชวาบ และอิวานิกกิ (Schwab & Iwanicki, 1982, p. 61) กล่าวว่าความขัดแย้งในบทบาทเป็นพฤติกรรมที่มากกว่าสองอย่างเกิดขึ้นพร้อมกันหรือในเวลาเดียวกัน โดยไม่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้และจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำให้กลุ่มพฤติกรรมหรือบทบาทที่คาดหวังไว้

ไปด้วยกันได้

กิบสัน และคณะ (Gibson et al., 1988, p. 292) กล่าวว่าความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อบุคคลในองค์กรต้องเผชิญกับการปฏิบัติในลักษณะที่ต้องกระทำมากกว่าสองบทบาท

คูเปอร์ และมาแชล (Cooper & Mashall, 1976, p. 11) กล่าวว่างานที่มากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกไม่ดี เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

กอร์ดอน (Gordon, 1993, pp. 490-491) ได้อธิบายลักษณะของความขัดแย้งในบทบาท 5 ลักษณะคือ

1. บทบาทที่กำหนดมีมากเกินไป (Role Overload) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่บุคคลได้รับความคาดหวังในบทบาทมากเกินไปจนไม่สามารถแสดงบทบาทให้เป็นที่พอใจตามที่ตนเองและบุคคลอื่นคาดหวัง
2. ความกดดันของบุคคล (Inter-Sender Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่พยาบาลได้รับความคาดหวังที่ขัดแย้งกันสองทางหรือมากกว่า ซึ่งถ้าจะทำให้พอใจฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดก็จะทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจ
3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและบทบาท (Person-Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังในบทบาทหนึ่ง ๆ กับบุคลิกภาพ หรือความสามารถของพยาบาลที่ไม่สอดคล้อง
4. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter-Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่พยาบาลต้องแสดงบทบาทสองบทบาทที่ขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกัน
5. ความขัดแย้งภายในบทบาท (Intra-Sender Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังสองอย่างหรือมากกว่า การแสดงบทบาทบรรลุตามความคาดหวังหนึ่งแต่ไม่สามารถบรรลุตามความคาดหวังอื่นได้

เคอร์แรน (Curran, 1977, p. 50) ได้กล่าวว่าความขัดแย้งในบทบาท เกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. ความบกพร่องของผู้ครองบทบาท หมายถึง ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือบุคลิกภาพของผู้ครองบทบาท เป็นผลทำให้ไม่สามารถแสดงบทบาทได้หรือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท

2. ความสับสนในบทบาท หมายถึง

- 2.1 การกำหนดบทบาทไม่ชัดเจน ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความสับสนและเป็นผลเสียต่อองค์กร

2.2 การกำหนดบทบาทผิดพลาด ได้แก่การให้แสดงบทบาทหนึ่งแล้วเปลี่ยนแปลงภายหลังหรือเพิ่มบทบาทอื่นให้ในลักษณะเดียวกัน ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้อง

2.3 การไม่กำหนดบทบาทเป็นสาเหตุทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความขัดแย้ง วิตกกังวลและอึดอัดใจ เช่น ไม่มีการมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ

3. การละเมิดบทบาท หมายถึง การไม่ได้แสดงเฉพาะบทบาทที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่างเดียว แต่ต้องแสดงบทบาทอื่น ๆ ด้วย ถือได้ว่าเป็นการละเมิดบทบาท

เมื่อใดที่มีการเกิดความขัดแย้งในบทบาทจะทำให้ไม่สามารถแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมใดเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและไม่สามารถสนองความต้องการของผู้บริหารได้สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ความขัดแย้งในบทบาทกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เบิร์น (Byrne, 1994) ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาและครูระดับมัธยมศึกษาโดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสเลค เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคลและตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย พรทิพย์ คูวนิชย์วงศ์ (2535) ได้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าความขัดแย้งในบทบาทของตนส่งผลในทิศทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ พิษญา ทองอยู่เย็น (2547, หน้า 116) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทของตนมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่โดยส่งผลในทิศทางบวก

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความขัดแย้งในบทบาทหมายถึงการที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับการมอบหมายหรือที่ได้รับความคาดหวังให้แสดงบทบาทที่เกี่ยวข้องกันแต่เป็นบทบาทที่มีลักษณะตรงกันข้ามหรือเป็นบทบาทที่ไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคลกับบุคคลหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม ซึ่งเมื่อเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพยาบาลในการปฏิบัติงาน ดังนั้นความขัดแย้งในบทบาทน่าจะมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้างาน (Leadership Behavior)

ภาวะผู้นำคือพลังชนิดหนึ่งที่สามารถส่งแรงกระทำอันก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนกลุ่มคน และระบบองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ (นิตยั สัมมาพันธ์, 2546, หน้า 31) เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาซึ่งมีผลโดยตรงต่อบุคคล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาแต่ละคนจะมีอิทธิพลส่งผลไปยังผู้ป้วย ทีมการพยาบาลหรือผู้ร่วมงานอื่น ๆ

พฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยเสริมสร้างให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ในฐานะหัวหน้างาน สามารถควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย แผนงาน หรือความต้องการของหน่วยงาน

เฮาส์ และมิชเชล (House & Michell, 1974 อ้างถึงใน ภาวณัน พันธ์แพ, 2546, หน้า 74-75) กล่าวว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำแต่ละรูปแบบมีผลกระทบต่อผู้ตามแตกต่างกันไปโดยขึ้นกับลักษณะของผู้ตามและลักษณะของงาน พฤติกรรมของผู้นำแบ่งออกเป็น 4 ประการดังนี้

1. พฤติกรรมผู้นำแบบสั่งการ (Directive Leadership) ผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบนี้จะให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงาน ความคาดหวังที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา วิธีการทำงาน กำหนดเวลาในการทำงานให้สำเร็จ รวมถึงมาตรฐานที่ชัดเจนในการทำงานและกฎระเบียบสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. พฤติกรรมผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leadership) ผู้นำแบบนี้จะมีความเป็นมิตร เอาใจใส่ดูแลสวัสดิภาพความเป็นอยู่และความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่บ้ากกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบ เพื่อทำให้บรรยากาศการทำงานดี ที่มากกว่านั้นก็คือผู้นำแบบนี้จะปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกันและให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา
3. พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) เป็นผู้นำที่ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้นำแบบนี้จะปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็น และให้คำแนะนำสำหรับการตัดสินใจตามมติของกลุ่ม
4. พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสำเร็จ (Achievement-Oriented Leadership) ผู้นำแบบนี้จะสร้างความท้าทายผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานให้ดีที่สุด ผู้นำจะสร้างมาตรฐานที่สูงส่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและช่วยเหลือให้พวกเขาได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผู้นำจะแสดงความมั่นใจอย่างสูงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่าพวกเขาเหล่านั้นจะต้องทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

เบส (Bass, 1990 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545, หน้า 4-6) ได้สรุปความหมายของภาวะผู้นำออกเป็น 12 กลุ่ม ดังนี้

1. ภาวะผู้นำในฐานะที่เน้นกระบวนการของกลุ่ม (Leadership as a Focus of Group

Processes) การกำหนดตำแหน่งของผู้นำเป็นจุดศูนย์กลางหรือจุดแกนกลางของกิจกรรมกลุ่ม

2. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นบุคลิกภาพและผลของบุคลิกภาพ (Leadership as a Personality and its Effects) ยึดหลักด้านคุณลักษณะปรุงแต่งหรือคุณสมบัติที่เป็นจุดเด่นของตัวผู้นำซึ่งสามารถทำให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ

3. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการกระทำหรือพฤติกรรม (Leadership as an Act or Behavior) เน้นพฤติกรรมหรือการกระทำในส่วนของผู้นำที่มีผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้นในบุคคลอื่นรวมทั้งการกระทำของผู้นำร่วมกับผู้อื่นในการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน

4. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมาย (Leadership as an Instrument or Goal Achievement) ภาวะผู้นำเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยในการมุ่งใจและการประสานงานขององค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

5. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ (Leadership as an Emerging Effect of Interaction) แนวคิดในกลุ่มนี้ไม่เชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นเหตุทำให้เกิดการกระทำของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของกลุ่มมากกว่า

6. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท (Leadership as a Differentiated Role) เป็นกลุ่มที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีบทบาทซึ่งมีมุมมองที่ว่าสมาชิกของระบบทางสังคมจะมีบทบาทที่แตกต่างกันตามความจำเป็นต่อการทำให้ระบบสังคมเจริญก้าวหน้า ภาวะผู้นำในแนวนี้นจึงเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นจากการบูรณาการบทบาทของบุคคลอื่นเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบสังคม

7. ภาวะผู้นำในฐานะที่มุ่งด้าน โครงสร้าง (Leadership as the Initiation Structure) เป็นกระบวนการในการริเริ่มและดำรงรักษาโครงสร้างของบทบาทและรูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทต่าง ๆ มีการระบุหน้าที่ของภาวะผู้นำในการทำให้ระบบการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การ

8. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยินยอมตาม (Leadership as the Art of Inducing Compliance) ภาวะผู้นำในแง่ของการหล่อหลอมกลุ่มเข้ากับเจตจำนง ความต้องการและความปรารถนาของผู้นำ มุมมองของการเป็นผู้นำที่ก่อให้เกิดการยินยอมตามและเป็นการใช้อิทธิพลในลักษณะทิศทางเดียวคือจากผู้นำถึงผู้ตามโดยไม่สนใจต่อความต้องการของผู้ตาม

9. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการใช้อิทธิพล (Leadership as the Exercise of Influence) เป็นการให้ความพยายามด้วยวาจาและการกระบวนกรสื่อสารให้เกิดการเห็นคล้อยตามหรือเป็นกิจกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือในการไปสู่เป้าหมายเมื่อคนเหล่านั้นเห็นพ้องด้วยหรือมีความต้องการเช่นนั้นด้วยเช่นกัน

10. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ (Leadership as a Form of Persuasion) ภาวะผู้นำตามแนวนี้สะท้อนถึงการจูงใจผู้อื่นด้วยวิธีการใช้เหตุใช้ผลอย่างหนักแน่น เพื่อให้เกิดการเห็นดีเห็นงามตามตน

11. ภาวะผู้นำในฐานะความสัมพันธ์ของอำนาจ (Leadership as a Power Relationship) เป็นการนิยามภาวะผู้นำที่มาจากบทบาทการใช้อำนาจ นิยามจากแง่มุมของความสัมพันธ์ของอำนาจแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

12. ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ (Leadership as a Combination of Element) เกิดจากการผสมผสานนิยามต่าง ๆ ของภาวะผู้นำเกิดเป็นนิยามภาวะผู้นำขึ้นใหม่ที่ให้ความหมายที่กว้างขวางครอบคลุมหลายด้าน ได้มากขึ้น

คูซส์ และพอสเนอร์ (Korzes & Posner, 1995 อ้างถึงใน เรมवल นันทศุภวัฒน์, 2542, หน้า 238) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำที่เป็นคุณลักษณะส่วนตัวของผู้นำหรือผู้บริหารที่สามารถพลิกผันวิกฤตให้เป็นโอกาสจนกระทั่งประสบความสำเร็จ คูซส์ และพอสเนอร์ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำสามารถทำให้สมบูรณ์และเห็นจริงได้ต่อเมื่อผู้ตามได้มองเห็นภาพของผู้นำด้วยตนเอง เพราะว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลฝ่ายหนึ่งที่เป็นผู้นำและอีกฝ่ายหนึ่งที่จะเลือกจะเดินตาม จากการศึกษาของ คูซส์ และพอสเนอร์ ได้ข้อสรุปว่า ผู้นำที่ดีควรมีพฤติกรรมภาวะผู้นำ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการนำลูกน้องไปสู่เป้าหมายขององค์กร ได้สำเร็จ 5 แบบอย่างคือ

1. การท้าทายกระบวนการ (Challenging Process) หมายถึง ผู้นำต้องค้นหาและยอมรับสิ่งท้าทาย ซึ่งสิ่งท้าทายนั้นอาจเป็นทุกกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพเดิม โดยผู้นำควรปฏิบัติดังนี้

1.1 แสวงหาโอกาสที่ท้าทายการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ ผู้นำจะแสวงหาโอกาสทำงานที่ท้าทายเพื่อทดสอบทักษะและความสามารถของตนเองเป็นโอกาสที่จะได้ทำสิ่งที่แตกต่างกันออกไปซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่และสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กร ผู้นำจะเสริมสร้างแรงจูงใจภายใน สร้างความท้าทายผู้ร่วมงานให้พยายามแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ และวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานแม้จะไม่เคยทำมาก่อน และผู้นำจะแสวงหาวิธีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์กรนำมาปรับปรุงงานที่ทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ

1.2 ทดลอง กล้าเสี่ยง และเรียนรู้จากความผิดพลาด ผู้นำจะทดลองและกล้าเสี่ยง แม้ว่ามีโอกาสล้มเหลว เพื่อเป็นแบบอย่างในการนำผู้อื่นให้ทำตาม ผู้นำจะเป็นผู้เริ่มต้นเอาชนะชนะอุปสรรคต่าง ๆ แม้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จะไม่แน่นอน และเมื่อสิ่งที่ได้ทำไปไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้นำก็จะยอมรับความผิดพลาดหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นนั้นเป็นโอกาสในการเรียนรู้

2. การมีแรงคลใจในวิสัยทัศน์ร่วม (Inspiring a Shared Vision) หมายถึง ผู้นำต้องมีจินตนาการและปรับปรุงภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตขององค์กรที่ควรเป็นไปในทางบวก มีความเชื่อในสิ่งที่จะต้องทำและเชื่อในสิ่งที่พูดอย่างมั่นใจ รวมทั้งจะสร้างบางสิ่งซึ่งไม่มีใครเคยสร้างมาก่อน โดยผู้นำควรปฏิบัติดังนี้

2.1 จินตนาการและปรับปรุงภาพอนาคต ผู้นำจะทำตามวิจรรย์ญาณของตนเอง ผู้นำจะพูดคุยถึงแนวโน้มในอนาคตที่จะมีอิทธิพลต่อการทำงานในองค์กร ทั้งชักชวนให้คนอื่นสนใจร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องอนาคตอย่างน่าตื่นเต้น คิดสร้างสรรค์ภาพลักษณ์เฉพาะตัวขององค์กร จินตนาการภาพอนาคตขององค์กรที่ควรจะเป็นและนำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ซึ่งจะเป็นเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร

2.2 แสวงหาแนวร่วมในวิสัยทัศน์ด้วยคำนิยาม ผลประโยชน์ ความหวังและความฝันร่วมกัน ผู้นำจะแสวงหาแนวร่วมให้เกิดการยอมรับและสนับสนุนวิสัยทัศน์โดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าจินตนาการภาพในอนาคต ความฝัน ความหวัง คำนิยามและผลประโยชน์ร่วมกันในระยะยาวสามารถทำให้เป็นจริงได้ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันและผู้นำจะต้องมีความกระตือรือร้นมองภาพความเป็นไปได้ของอนาคตในทางบวก มีความเชื่อในสิ่งที่จะทำและพูดสิ่งที่เชื่อจากใจจริงอย่างมั่นใจ บอกถึงความมุ่งหมายที่สูงขึ้นและจุดประสงค์ของงานอย่างชัดเจน สามารถอธิบายภาพอนาคตที่ควรจะเป็นไปได้อย่างจับใจจนเกิดการยอมรับและสนับสนุนตามมา

3. การเพิ่มความสามารถผู้อื่นให้ปฏิบัติ (Enabling Other to Act) หมายถึง ผู้นำต้องสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เคารพในความเป็นบุคคล ให้เกียรติยกย่อง รับฟังความคิดเห็น เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดีที่สุด โดยผู้นำควรปฏิบัติดังนี้

3.1 สร้างความร่วมมือระหว่างกัน โดยส่งเสริมเป้าหมายร่วมกันและสร้างความไว้วางใจ ผู้นำจะสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ด้วยการคำนึงถึงเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน และสร้างความไว้วางใจโดยผู้นำจะเป็นผู้ริเริ่มสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ร่วมงานก่อนจึงจะได้รับ ความไว้วางใจกลับมาเช่นเดียวกัน ผู้นำจะพัฒนาสัมพันธภาพที่ก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ตั้งใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในมุมมองต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งยังเคารพในความเป็นบุคคลและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

3.2 พัฒนาคนโดยให้อำนาจ ให้ทางเลือก มอบหมายงานที่สำคัญและให้การช่วยเหลือสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม ผู้นำจะพัฒนาคนได้โดยให้อำนาจ ขยายขอบข่ายอิทธิพลสร้างวิบุรุษจากผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกมีพลังอำนาจ สามารถทำงานได้สำเร็จ ผู้นำ

จะมอบหมายงานที่สำคัญและให้การช่วยเหลือสนับสนุนที่เป็นรูปธรรมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งให้ทางเลือกและอิสรภาพในการตัดสินใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และผู้นำจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โดยการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และการพัฒนาตนเอง

4. การเป็นแบบอย่าง (Modeling the Way) หมายถึง ผู้นำจะต้องเป็นผู้บุกเบิกจัดทำเป็นตัวอย่างและสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อค่านิยมขององค์กร โดยผ่านการปฏิบัติงานประจำวันทีก่อให้เกิดความก้าวหน้าและศักยภาพในการเคลื่อนไหวภายในองค์กร ผู้นำควรสร้างตัวอย่างให้ผู้อื่นทำตามและอุทิศตนเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยผู้นำควรปฏิบัติดังนี้

4.1 ทำตัวอย่างตามค่านิยมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ผู้นำจะมีความชัดเจนในหลักปรัชญาของภาวะผู้นำ มีค่านิยมของตนเอง คิดสร้างสรรคมาตรฐานของความเป็นเลิศและกำหนดเป็นค่านิยมร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจและการทำงานในองค์กร ผู้นำจะกระทำตนเป็นตัวอย่างในสิ่งที่คาดหวังจากผู้อื่น สิ่งสำคัญคือผู้นำจะต้องกระทำตามคำพูดหรือสัญญาที่ให้ไว้ และทำตามความมุ่งมั่นที่ได้ตั้งใจไว้เสมอ ทั้งให้มีการตรวจสอบการกระทำของตนเองและผู้อื่นว่าเป็นไปตามหลักการและมาตรฐานที่ตกลงร่วมกันไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับมาเป็นแนวทางให้สามารถทำตามที่ได้พูดไว้ได้อย่างมั่นคง ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความเชื่อถือได้และเป็นแบบอย่างที่ดี

4.2 เริ่มจากความสำเร็จที่เล็กน้อย ซึ่งจะส่งเสริมให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคงและสร้างความยึดมั่นผูกพัน ผู้นำจะเริ่มสิ่งใหม่ที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกคนและต้องเริ่มต้นที่ตัวเอง ทำเหมือนเป็นงานของตัวเอง เลือกสิ่งที่เป็นไปได้จริงมาปฏิบัติ กำหนดเป้าหมายที่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ มีการวางแผนงานอย่างรัดกุมรอบคอบ และกำหนดเวลาและเกณฑ์ในการติดตามการดำเนินงานทุกโครงการ ผู้นำจะแบ่งงานและทีมงานให้เล็กลงเพื่อจะให้เกิดความคล่องตัวทำงานได้ง่ายและเร็วขึ้น และให้คนทำงานตามความสามารถที่มีอยู่ จากนั้นค่อย ๆ พัฒนาขึ้นไปทีละน้อย เป็นการก้าวสู่เป้าหมายทีละขั้นอย่างมั่นคงและสร้างความยึดมั่นผูกพันไปในเวลาเดียวกัน

5. การเสริมสร้างกำลังใจ (Encouraging the Heart) หมายถึง ผู้นำต้องส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้เดินหน้าต่อไปในการปฏิบัติงาน โดยการแสดงการยอมรับผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา มีระบบการให้รางวัลที่สัมพันธ์กับผลงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจที่ทรงพลังมากที่สุดสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการทุ่มเทความพยายามหรืออุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงานหรือโครงการต่าง ๆ รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานว่างานของเขาก้าวหน้าไปถึงไหนจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานว่ามีระดับความสามารถเพิ่มขึ้นตามประสบการณ์ที่ได้รับ โดยผู้นำควรปฏิบัติดังนี้

5.1 ขอบรับการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล ในความสำเร็จของทุกโครงการทุกช่วงเวลา ผู้นำพร้อมที่จะยกย่องผู้ที่ทำงานสำเร็จด้วยดีและผู้ที่สามารถยึดมั่นผูกพันต่อค่านิยมร่วมกันเป็นตัวอย่างอย่างเปิดเผย ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้แน่ใจว่าผู้ร่วมงานจะได้รับรางวัลสำหรับการมีส่วนร่วมช่วยเหลือให้โครงการสำเร็จ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตื่นเต้น กระตือรือร้น แข็งขัน อุตสาหะและพยายามมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เป็นผลงานของความพยายามและความร่วมมือของทุกคนในทีม ดังนั้นจึงฉลองความสำเร็จร่วมกันในทีม ผู้นำจะค้นหาวิธีการเฉลิมฉลองในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย เพื่อเสริมสร้างกำลังใจแก่ทุกคนในองค์กรเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ผู้นำจะแสดงความประทับใจอย่างจริงใจและให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่สำหรับการมีส่วนร่วมช่วยเหลือของสมาชิกทีม

5.2 ฉลองความสำเร็จของทีมเป็นประจำเสมอ ผู้นำจะตระหนักว่าความสำเร็จของทีมเนื่องมาจากแนวคิดที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์ภาวะผู้นำที่เป็นลักษณะส่วนตัวที่ดีที่สุดของผู้นำที่ประสบความสำเร็จและเป็นการปฏิบัติภาวะผู้นำที่สมควรเป็นตัวอย่าง ตามความคิดเห็นของผู้ตามที่มีต่อผู้นำ

รอกซิคลิโอติ และทิลเบอรี (Rocchiccioli & Tilbury, 1998, p. 69) กล่าวว่าแบบภาวะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมความรู้สึกร่วมกันในการปฏิบัติงานทางคลินิก โดยใช้แบบภาวะผู้นำที่สามารถจูงใจและสร้างพลังอำนาจได้ ผู้บริหารทางการแพทย์เป็นผู้ที่กำหนดนโยบายขององค์กร ผู้บริหารทางการแพทย์ต้องใช้แบบภาวะผู้นำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานในคลินิกได้

ฮูเบอร์ (Huber, 2000 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546, หน้า 65) กล่าวว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำหมายถึง

1. พฤติกรรมที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย
2. พฤติกรรมที่แสดงความมุ่งมั่นอย่างจริงจัง
3. พฤติกรรมที่แสดงทัศนคติ
4. พฤติกรรมกระตุ้นส่งเสริมผู้ตาม
5. พฤติกรรมชี้นำหรือนำทางกลุ่ม

พฤติกรรมภาวะผู้นำกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซูราน และเชอริแดน (Suran & Sheridan, 1986, pp. 741-752) ได้ให้แนวคิดที่ว่าผู้บริหารหน่วยงานที่ด้อยประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
 สุเชษฐ์ อัจฉริยวงศ์ (2544, หน้า 83) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรกับความเหนื่อยหน่ายของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดตำรวจภูธร

ภาค 2 พบว่าพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับในทุกสาขาวิชาชีพว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับวิชาชีพและองค์การรวมทั้งงานอาชีพส่วนตนด้วย วิชาชีพการพยาบาลก็เข้าไปในทิศทางเดียวกันคือความสำคัญของภาวะผู้นำในวิชาชีพการพยาบาลที่จะต้องมีการศึกษาและปฏิบัติร่วมกันไปกับการจัดการเพื่อที่จะทำให้พยาบาลสามารถบูรณาการงานทุกส่วนในการปฏิบัติวิชาชีพที่สามารถรับรองคุณภาพสูงสุดในการให้การดูแลกับผู้รับบริการได้ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546, หน้า 87) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของกูซส์ และพอสเนอร์ เป็นกรอบในการศึกษาเนื่องจากสอดคล้องกับสภาพของผู้นำทางการพยาบาลในการที่ต้องดูแลและกำกับกับการปฏิบัติงานของทีมการพยาบาลอยู่ตลอดเวลา ซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้างานอาจส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลได้ ดังนั้นพฤติกรรมภาวะผู้นำน่าจะมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

เฟิร์ท และคณะ (Firth et al., 1986 A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในแผนกจิตเวชและแผนกอายุรกรรม จำนวน 185 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมและแบบสำรวจความเหนื่อยหน่าย ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ได้รับแรงสนับสนุนจากผู้ตรวจการพยาบาลรายงานว่า มีความรู้สึกท้อแท้ใจ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลลดลง และไม่คิดที่จะลาออกจากงาน และได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลจิตเวช โดยใช้แบบสำรวจความเหนื่อยหน่าย แบบวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมน้อย

แฮร์ และคณะ (Hare et al., 1988) ศึกษาตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ต้องให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างเฉียบพลันและแผนกที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง ผลการศึกษาพบว่าตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ดีที่สุดคือ สัมพันธภาพในการทำงาน การปรับตัวเผชิญความเครียด และความตึงเครียดในการทำงาน

ฟอง (Fong, 1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทที่มากเกินไป แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่าย ในอาจารย์พยาบาล 8 สถาบัน ในรัฐแคลิฟอร์เนีย

สหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า การขาดแรงสนับสนุนทางสังคม เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้

เบียร์น (Byrne, 1994) ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาและครูระดับมัธยมศึกษา โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคลและตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผลถึงความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก ส่วนตัวแปรปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงานที่มากเกินไป บรรยากาศในห้องเรียน ความสามารถในการตัดสินใจ และแรงสนับสนุนทางสังคม

ริซโซ, โรเบิร์ต และซิดนีย์ (Rizzo, Robert, & Sidney, 1970, pp. 150-161) ได้นำแบบวัดบทบาทที่สร้างขึ้นไปใช้แล้วทำการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทเป็นมิติที่แยกออกจากกัน ส่วนความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ พบว่ามีแนวโน้มอย่างชัดเจนในความสัมพันธ์ของความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจ โดยเมื่อเกิดความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาทแล้วจะทำให้ความพึงพอใจลดลง

ทัชยา รักษาสุข (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 3 ผลการศึกษาพบว่าภาระงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พรทิพย์ ภูวนิชยวงศ์ (2535) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาระงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การขาดแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความขัดแย้งในบทบาทของตนส่งผลในทิศทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่

พรทิพย์ สุโรยธี ณ ราชสีมา (2537) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลคือ อายุ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพโดยรวม บุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและรายด้าน และพบว่าปัจจัยที่พยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ของพยาบาลที่ดีที่สุดคือ บุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ บุคลิกภาพเชิงพฤติกรรมการแสดงออก สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน

จันทร์หา วีรปฏิญญา (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ที่มีอายุน้อย มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำ มีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี มีฐานะเศรษฐกิจไม่ดี มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดสูง มีภาระงานหนัก และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพไม่ดี จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

วรณัฐ กิตติสัมพันธ์ (2537) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย แต่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

สมใจ ศิริระกมล (2540) ศึกษาเรื่องการพึงพิงร่วมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชชนนีศรีสังข์ศรีเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การพึงพิงร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกล่อลวงทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล

สุธีรา พลรักษ์ (2540) ได้พัฒนาและตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยสูงสุดคือตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคม รองลงมาคือตัวแปรความสามารถในการตัดสินใจ ปริมาณและความยากของงาน และความขัดแย้งในบทบาท

วิไล พัวรักษา (2541) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำทั้งโดยรวมและเกือบทุกด้าน ยกเว้นความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหารและการรับรู้ต่อความสามารถ

เชิงวิชาชีพของตนเอง ลำดับความสำคัญของตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ภาระงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง ประเภทหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม สัมพันธภาพในหน่วยงานและประเภทหอผู้ป่วยแผนกสูติ-นรีเวชกรรม

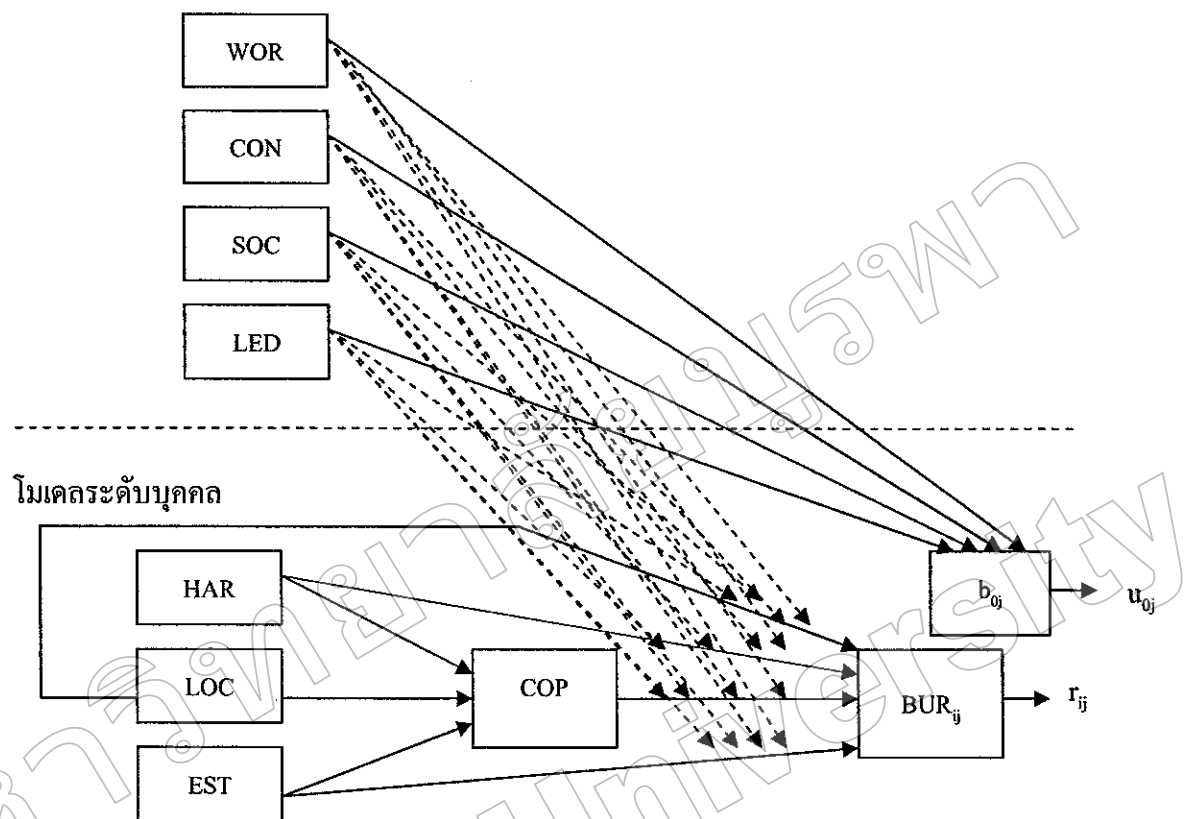
พิชญา ทองอยู่เย็น (2547) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ร้อยละ 76 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ สายงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความขัดแย้ง ในบทบาทของตน สัมพันธภาพในหน่วยงาน ภาระงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และอายุ ตามลำดับ

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ สรุปว่าความเข้มแข็งอดทน ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก การเผชิญภาวะเครียด และการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวแปรระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ภาระงาน ความขัดแย้งในบทบาท แรงสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้างานเป็นตัวแปรระดับโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นภาพรวมของแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ดังแสดงในตารางที่ 1 และสามารถแสดงให้เห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในรูปโมเดลของการวิเคราะห์ได้ดังแสดงในภาพที่ 3

ตารางที่ 1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลวิชาชีพ

ตัวแปร	แนวคิด	งานวิจัย
แรงสนับสนุนทางสังคม กับความเหนื่อยหน่าย	House (1981) Heller (1986)	Firth et al. (1986) Fong (1990) พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา (2537) สุธีรา พลรักษ์ (2540) วิไล พัวรักษา (2541) พิชญา ทองอยู่เย็น (2547)
ความขัดแย้งในบทบาท กับความเหนื่อยหน่าย	Cooper & Mashall (1976) Gibson & other (1998) Gordon (1993)	Byrne (1994) พรทิพย์ อุณิขวงศ์ (2535) พิชญา ทองอยู่เย็น (2547)
ภาระงานกับ ความเหนื่อยหน่าย	Gray, Tofit & Anderson (1981) Maslach & Leiter (1997)	พรทิพย์ อุณิขวงศ์ (2535) จันทรา วีรปญญา (2537) พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา (2537) วิไล พัวรักษา (2541) ทัชชา รักษาสุข (2544) พิชญา ทองอยู่เย็น (2547)
พฤติกรรมภาวะผู้นำกับ ความเหนื่อยหน่าย	Korzes & Posner (1995)	ทัชชา รักษาสุข (2544) สุเชษฐ์ อัจฉริยวงศ์ (2544)
การเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่าย	Rosenberg (1979)	Byrne (1994)
การเผชิญภาวะเครียดกับ ความเหนื่อยหน่าย	Jacobson & McGrath (1983) Lasarus & Folkman (1984) Bailey & Clark (1989) Anderson (1994)	Hare et al. (1988)
ความเชื่ออำนาจการ ควบคุมภายนอกกับ ความเหนื่อยหน่าย	Byrne (1994) Capel (1987)	Byrne (1994) สุธีรา พลรักษ์ (2540)

โมเดลระดับโรงพยาบาล



หมายเหตุ

BUR_{ij}	แทน	ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพรายบุคคล
HAR	แทน	ความเข้มแข็งอดทน
LOC	แทน	ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก
COP	แทน	การเผชิญภาวะเครียด
EST	แทน	การเห็นคุณค่าในตนเอง
WOR	แทน	ภาระงาน
CON	แทน	ความขัดแย้งในบทบาท
SOC	แทน	แรงสนับสนุนทางสังคม
LED	แทน	พฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
b_{0j}	แทน	ค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่ j
u_{0j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของ b_{0j}
r_{ij}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของ BUR_{ij}

ภาพที่ 2 โมเดลการวิเคราะห์ห้ทุกระดับของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์พหุระดับ

การวิจัยทางการศึกษาและการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่มุ่งอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวอาจอยู่ในรูปหนึ่งต่อหนึ่งหรือมากกว่า การจัดรูปความสัมพันธ์ของตัวแปรแล้ววิเคราะห์หาค่าปริมาณความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบต่าง ๆ กันดังกล่าวนั้น ต่างก็จัดรูปความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในระดับเดียวกันจึงถือได้ว่าละเลยโครงสร้างหรือธรรมชาติของระดับข้อมูลทั้งนี้เพราะตัวแปรบางตัวเป็นตัวแปรที่อยู่ในระดับข้อมูลที่ต่างกัน ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดข้อมูลเป็นระดับเดียวจึงทำให้เกิดความผิดพลาดในการสรุปผลการวิเคราะห์ระหว่างระดับ (Aggregation Bias) (Cheong et al., 1990) อีกทั้งเป็นการละเลยการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต่างระดับกัน (ราชนัย บุญธิมา, 2542, หน้า 39) การวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis) จึงเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่นักสถิติและนักวิจัยทางการศึกษา ทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ได้พยายามคิดและสร้างขึ้นเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความสอดคล้องกับธรรมชาติและโครงสร้างของข้อมูล

ความหมายของการวิเคราะห์พหุระดับ

การวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis) มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น การวิเคราะห์โมเดลเชิงเส้นแบบพหุระดับ (Multilevel Linear Models Analysis) การวิเคราะห์โมเดลลดหลั่นเชิงเส้น (Hierarchical Linear Model Analysis) หรือการวิเคราะห์โมเดลสัมประสิทธิ์ถดถอยแบบสุ่ม (Random-Coefficient Regression Models Analysis) สำหรับความหมายของการวิเคราะห์พหุระดับ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เครฟท์ และลีอู (Kreft & Leeuw, 1994, p. 45) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลหลายระดับหรือข้อมูลที่มีตั้งแต่สองระดับขึ้นไป โดยข้อมูลนั้นมีลักษณะเป็นระดับชั้นลดหลั่นสอดแทรก

มอร์ริสัน (Morris, 1995, p. 190) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่แยกความแปรปรวนที่มีอยู่ในตัวแปรตามให้เป็นไปตามโครงสร้างหรือธรรมชาติของข้อมูล

ศิริชัย กาญจนวาสี (2535, หน้า 3) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับเป็นเทคนิควิธีทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรอิสระหลายตัว และตัวแปรอิสระเหล่านั้นสามารถจัดเป็นระดับได้อย่างน้อย 2 ระดับขึ้นไป โดยตัวแปรระดับเดียวกันต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและได้รับผลร่วมกันจากตัวแปรระดับอื่น

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2540, หน้า 59) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับเป็นแนวคิดใหม่

ที่จัดข้อมูลเป็นระดับอย่างน้อย 2 ระดับขึ้นไปตามลักษณะโครงสร้างของข้อมูลแล้วสร้างสมการอธิบายตัวแปรตามด้วยตัวแปรต้นในแต่ละระดับให้มีความเกี่ยวเนื่องกัน ทั้งนี้หากการอธิบายตัวแปรตามด้วยตัวแปรต้นสร้างมาจากสมการพยากรณ์ (Regression Equation) เรียกการวิเคราะห์นี้ว่าการวิเคราะห์พหุระดับด้วยสมการพยากรณ์ แต่ถ้าวเคราะห์ข้อมูลพหุระดับที่เป็นเชิงสาเหตุของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในรูป Path Model เรียกการวิเคราะห์นี้ว่า การวิเคราะห์พหุระดับของ Path Model

สำราญ มีแจ้ง (2544, หน้า 228) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับหมายถึงเทคนิควิธีทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีโครงสร้างของตัวแปรระดับลดหลั่นอย่างน้อย 2 ระดับต่อตัวแปรตามซึ่งอยู่ในโมเดลการวัดซ้ำโดยตัวแปรอิสระระดับบุคคลจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามผ่านตัวแปรอิสระที่อยู่ในโมเดลการวัดซ้ำ และตัวแปรอิสระระดับเดียวกันจะมีปฏิสัมพันธ์ภายในด้วย

จากการให้ความหมายของบุคคลต่าง ๆ ข้างต้นสรุปได้ว่า การวิเคราะห์พหุระดับหมายถึง เทคนิควิธีทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรอิสระหลายตัวและตัวแปรอิสระเหล่านั้นสามารถจัดเป็นระดับได้อย่างน้อย 2 ระดับขึ้นไป ตามลักษณะโครงสร้างข้อมูลที่มีระดับการวัดหลายระดับหรือข้อมูลพหุระดับ และข้อมูลมีลักษณะซ้อนกันเป็นระดับชั้นลดหลั่น โดยตัวแปรระดับเดียวกันต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและได้รับผลร่วมกันจากตัวแปรระดับอื่น

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์พหุระดับ

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์พหุระดับ ได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

บรียค และเรเดนบิวช (Bryk & Raudenbush, 1992, p. 5) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญสรุปได้ 2 ประการดังนี้

1. เพื่อแบ่งความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมออกตามระดับของข้อมูล
2. เพื่อดำเนินการคำนวณค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อยู่ในระดับเดียวกันและที่อยู่ต่างระดับกัน

แดรปเปอร์ (Draper, 1995, pp. 117-118) กล่าวว่า การวิเคราะห์พหุระดับมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1. เพื่อให้ทราบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับชั้น
2. เพื่อทำนายผลของตัวแปรต้นของข้อมูลหลายระดับที่มีต่อตัวแปรตาม

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2535, หน้า 24) ได้สรุปจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลพหุระดับหรือข้อมูลลดหลั่นสอดคล้อง 4 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการเติบโตในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

2. เพื่อประมาณค่าส่วนประกอบความแปรปรวนแต่ละตัวและวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรในแต่ละระดับว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่มากนักเพียงไร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในแต่ละระดับและอิทธิพลของตัวแปรต้นนั้น ๆ เมื่ออยู่ในรูปผลรวมหรืออิทธิพลบริบทที่มีต่อตัวแปรตาม การวิเคราะห์ใช้หลักการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม แยกทั้งตัวแปรอิสระ ตัวแปรร่วมและตัวแปรตามเป็นสองส่วน แล้วนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแยกเป็นสองโมเดลคือโมเดลภายในกลุ่มและโมเดลระหว่างกลุ่ม

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในระดับย่อยและศึกษาว่าในระดับสูงขึ้นไปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามนั้น แยกเป็นส่วนที่เป็นอิทธิพลสุ่มได้อย่างไร แต่ละส่วนอธิบายได้ด้วยตัวแปรใด วิธีการวิเคราะห์พัฒนาโดย บริก และเรเดนบิช (Bryk & Raudenbush) เรียกว่าโปรแกรม HLM (Hierarchical Linear Model)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2535, หน้า 7-8) กล่าวว่า การวิเคราะห์หุระดับมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อยู่ในระดับเดียวกันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ต่างระดับกัน

2. เพื่อประมาณค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์หรือค่าพารามิเตอร์ของตัวแปรให้ผลการวิเคราะห์มีความเที่ยงตรงสูงและมีความคลาดเคลื่อนต่ำ

3. เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดล

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์หุระดับมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและทำนายความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อยู่ในระดับเดียวกันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ต่างระดับกันให้ผลการวิเคราะห์ที่มีความเที่ยงตรงสูงและมีความคลาดเคลื่อนต่ำ นอกจากนี้การวิเคราะห์หุระดับยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยอื่น เช่น การศึกษาความเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาการเจริญเติบโต

แนวคิดทั่วไปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลหุระดับ 2 ระดับ

ถ้าตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์นั้นมีสองระดับคือระดับบุคคลและระดับองค์การจะทำการวิเคราะห์ถดถอยตัวแปรระดับบุคคลเป็นระดับจุลภาค (Micro Level Analysis) และตัวแปรระดับกลุ่มหรือองค์การเป็นระดับมหภาค (Macro Level Analysis) ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2535, หน้า 5-6) ให้

Y_{ij}	แทน	ตัวแปรตามระดับบุคคล คนที่ i ในกลุ่มที่ j
X_{ij}	แทน	ตัวแปรอิสระระดับบุคคลของคน ที่ i ในกลุ่มที่ j
Z_j	แทน	ตัวแปรอิสระระดับโรงพยาบาลของคน ที่ i ในกลุ่มที่ j

เนื่องจากโครงสร้างระดับข้อมูลถูกนำมาพิจารณาในการวิเคราะห์ จึงทำการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ดังนี้

1. โมเดลการถดถอยระดับบุคคล (Micro-Level Model) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Y_{ij} กับ X_{ij} โดยแยกวิเคราะห์การถดถอยในแต่ละกลุ่ม

$$Y_{ij} = b_{0j} + b_{1j}X_{ij} + r_{ij}$$

เมื่อ b_{0j} เป็น ค่าคงที่ (Intercept) ของกลุ่มที่ j ($j = 1, 2, \dots, m$)

b_{1j} เป็น ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ซึ่งเป็นอัตรา
การเปลี่ยนแปลงของ Y_{ij} เมื่อ X_{ij} เปลี่ยนไป 1 หน่วย ในกลุ่มที่ j

r_{ij} เป็น ความคลาดเคลื่อนระดับบุคคลในการทำนาย Y_{ij}

จากนั้นจึงใช้ b_{0j} และ b_{1j} ของแต่ละกลุ่มเป็นตัวแปรตามสำหรับการวิเคราะห์ในระดับกลุ่มต่อไป

2. โมเดลการถดถอยระดับกลุ่มหรือองค์กร (Macro-Level Model) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Z_j กับ b_{0j} และ b_{1j} โดยทำการวิเคราะห์การถดถอยดังนี้

$$b_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}Z_j + u_{0j}$$

$$b_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}Z_j + u_{1j}$$

เมื่อ γ_{00} เป็น Intercept ของ b_{0j}

γ_{10} เป็น Slope ที่แสดงผลของ Z_j ต่อ b_{0j}

u_{0j} เป็น ความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{0j}

γ_{01} เป็น Intercept ของ b_{1j}

γ_{11} เป็น Slope ที่แสดงผลของ Z_j ต่อ b_{1j}

u_{1j} เป็น ความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{1j}

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์พหุระดับด้วยโมเดลเชิงเส้นตรงระดับลดหลั่น

ความสำคัญของการวิเคราะห์พหุระดับด้วยโมเดลเชิงเส้นตรงระดับลดหลั่น

เรารเดนบิวช และบริค (Raudenbush & Bryk, 1986) ได้พัฒนาวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

พหุระดับขึ้นอีกวิธีหนึ่งเรียกว่า HLM (Hierarchical Linear Model) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์

ความแปรปรวนแบบผสมใช้หลักการสัมประสิทธิ์แบบสุ่ม และการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วย

วิธีของเบย์ (Bayesian Estimation) เทคนิคเอชแอลเอ็มพัฒนามาจากสถิติหลายชนิด ได้แก่ เทคนิค

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบผสม (Mixed-Model ANOVA) สัมประสิทธิ์การถดถอยแบบสุ่ม

(Regression with Random Coefficients) โมเดลส่วนประกอบความแปรปรวนร่วม (Covariance Component Models) และการประมาณค่าใน โมเดลเชิงเส้นด้วยวิธีของเบย์ (Bayesian Estimation for Linear Models) ทำให้ผลการวิเคราะห์มีความแม่นยำสูงและมีความคลาดเคลื่อนต่ำ มีการนำโครงสร้างตามลำดับชั้นของข้อมูลมาพิจารณาเพื่อให้ความสำคัญกับข้อมูลต่างระดับ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับเดียวกัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ต่างระดับโดยถือว่าตัวแปรในแต่ละระดับนั้นมีอิทธิพลต่างกันและสามารถตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดล (Adequacy of a Model) โดยใช้ค่า t-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของอิทธิพลคงที่ (Fixed Effect) และใช้ค่า χ^2 -Test ทดสอบความแปรปรวนของอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) ถ้าค่าทั้งสองไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าค่าพารามิเตอร์มีความแปรปรวนระหว่างหน่วย

การวิเคราะห์พหุระดับด้วยโมเดลเชิงเส้นตรงระดับลดหลั่น มีแนวทางในการวิเคราะห์ 2 ระดับดังนี้ (ศิริชัย การญจนวาลี, 2535)

1. การวิเคราะห์ระดับจุลภาค (Micro Level หรือ Within-Group Analysis) มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์โมเดลศูนย์ (Null Model) เป็นการวิเคราะห์ขั้นแรก เพื่อให้เห็นภาพรวมของตัวแปรตาม โดยที่ไม่นำตัวแปรอิสระใด ๆ เข้ามาร่วมในการพิจารณาและเพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรตามมีความแปรปรวนภายในหน่วยหรือระหว่างหน่วยเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลในขั้นตอนต่อไปหรือไม่ โดยมีรูปแบบอธิบายได้ดังสมการต่อไปนี้

การวิเคราะห์ภายในหน่วย (Within-Unit Model)

$$Y_{ij} = b_{0i} + r_{ij}$$

การวิเคราะห์ระหว่างหน่วย (Between-Unit Model)

$$b_{0i} = \gamma_{00} + u_{0i}$$

(Fixed) (Random)

ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อน, $r \sim N(0, \sigma_r^2)$

โดยที่ $r \sim N(0, \sigma_r^2)$ คือค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามมีการกระจายเป็นโค้งปกติ มีค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์ และมีความแปรปรวนภายในหน่วยเท่ากับ σ_r^2

เมื่อ Y_{ij} แทน ตัวแปรตามระดับบุคคล
 b_{0i} แทน ค่าจุดตัดแกนของชั้นที่ 1

γ_{00} แทน ค่าเฉลี่ยรวม

r_{ij} แทน ค่าความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ระดับบุคคลภายในหน่วย

u_{0j} แทน ค่าความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ระดับบุคคลระหว่างหน่วย

จากสมการ กำหนดให้ b_{01} เป็นค่าที่เปลี่ยนไปได้และมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าระหว่างกลุ่มหรือองค์การ ในกระบวนการวิเคราะห์เอชแอลเอ็มจะแบ่งผลของพารามิเตอร์ออกเป็นอิทธิพลคงที่ (Fixed Effects) และอิทธิพลสุ่ม (Random Effects) และใช้สถิติ t-Test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของอิทธิพลคงที่ (Fixed Effect) ($H_0: \gamma_{00} = 0$) ถ้าไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าจุดตัดแกน (Intercept) และตัวแปรอิสระส่งผลต่อ Y_{ij} แต่ถ้ามีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่าไม่ส่งผลต่อ Y_{ij} นอกจากนี้การวิเคราะห์เอชแอลเอ็มจะทำการทดสอบไค-สแควร์ (χ^2 -Test) ทดสอบความแปรปรวนของอิทธิพลสุ่ม (Random Effects) หรือความแปรปรวนของพารามิเตอร์ (Parameter Variance) ($H_0: \text{var}(b_{01}) = 0$) ถ้าไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าพารามิเตอร์ b_{01} มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยจึงสมเหตุสมผลที่จะหาตัวแปรอิสระระดับกลุ่มหรือองค์การ มาอธิบายความแปรปรวนดังกล่าว แต่ถ้ามีค่าเป็นศูนย์แสดงว่าพารามิเตอร์ดังกล่าว ไม่มีความแปรปรวนระหว่างหน่วย ซึ่งสามารถตั้งข้อจำกัดให้เป็นค่าคงที่ในการวิเคราะห์ได้

1.2 การวิเคราะห์โมเดลแบบง่าย (Simple Model) เป็นการวิเคราะห์โดยนำตัวแปรอิสระระดับบุคคล (Micro Level) เข้ามาวิเคราะห์ทีละตัว เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อ b_{01} หรือ b_{1j} หรือไม่ ตลอดจนเพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้น เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วทำให้เกิดความแปรปรวนระหว่างหน่วยที่ศึกษาเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์หาอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับกลุ่มหรือองค์การในขั้นต่อไปหรือไม่ มีรูปแบบสมการดังนี้คือ

การวิเคราะห์ภายในหน่วย (Within-Unit Model)

$$Y_{ij} = b_{01} + b_{1j}X_{ij} + r_{ij}$$

เมื่อ X_{ij} แทนตัวแปรพยากรณ์

การวิเคราะห์ระหว่างหน่วย (Between-Unit Model)

$$b_{01} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

$$b_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

(Fixed)

(Random)

ค่าเฉลี่ย

ค่าความคลาดเคลื่อน, $r \sim N(0, \sigma^2_r)$

โดยที่ $r \sim N(0, \sigma^2_r)$ คือค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนในระดับบุคคล

มีการกระจายเป็นโค้งปกติ มีค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์ และมีความแปรปรวนภายในหน่วยเท่ากับ σ^2_{ij}

เมื่อ Y_{ij} แทน ตัวแปรตามระดับบุคคล คนที่ i กลุ่มที่ j

X_{ij} แทน ตัวแปรอิสระระดับบุคคล คนที่ i กลุ่มที่ j

b_{0i} แทน ค่าคงที่ (Intercept) ของตัวแปรระดับบุคคล กลุ่มที่ j

b_{ij} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ X_{ij} ต่อ Y_{ij} ในกลุ่มที่ j

γ_{00} แทน ค่าคงที่ของ b_{0i}

γ_{10} แทน ค่าคงที่ของ b_{ij}

r_{ij} แทน ค่าความคลาดเคลื่อนระดับบุคคลในการทำนาย Y_{ij}

u_{0j} แทน ค่าความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{0i} กลุ่มที่ j

u_{ij} แทน ค่าความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{ij} กลุ่มที่ j

จากสมการข้างต้น โปรแกรมเอชแอลเอ็มจะทำการทดสอบโดยใช้สถิติ t-Test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของอิทธิพลคงที่ (Fixed Effect) ($H_0: \gamma_{00} = 0, H_0: \gamma_{10} = 0$) และทำการทดสอบไค-สแควร์ (χ^2 -Test) ทดสอบความแปรปรวนของอิทธิพลสุ่ม (Random Effects) หรือความแปรปรวนของพารามิเตอร์ (Parameter Variance) ($H_0: \text{var}(b_{0i}) = 0, H_0: \text{var}(b_{ij}) = 0$)

2. การวิเคราะห์ระดับมหภาค (Macro Level หรือ Between-Group Analysis) เป็นการวิเคราะห์ขั้นโมเดลสมมติฐาน (Hypothetical Model) โดยนำตัวแปรอิสระระดับบุคคลที่ผ่านการวิเคราะห์ และพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมจากการวิเคราะห์ระดับบุคคลมาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอิสระระดับกลุ่มหรือองค์การ เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรระดับกลุ่มหรือองค์การที่มีต่อตัวแปรระดับบุคคล มีรูปแบบสมการดังนี้

การวิเคราะห์ภายในหน่วย (With-Unit Model)

$$Y_{ij} = b_{0i} + b_{1j}X_{1j} + b_{2j}X_{2j} + \dots + r_{ij}$$

การวิเคราะห์ระหว่างหน่วย (Between-Unit Model)

$$b_{0i} = \gamma_{00} + \gamma_{1j}Z_{1j} + \gamma_{2j}Z_{2j} + \dots + u_{0j}$$

$$b_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}Z_{1j} + \gamma_{12}Z_{2j} + \dots + u_{1j}$$

$$b_{2j} = \gamma_{20} + \gamma_{21}Z_{1j} + \gamma_{22}Z_{2j} + \dots + u_{2j}$$

.

$$b_{kj} = \gamma_{k0} + \gamma_{k1}Z_{1j} + \gamma_{k2}Z_{2j} + \dots + u_{kj}$$

เมื่อ	Y_{ij}	แทน	ตัวแปรตามระดับบุคคล คนที่ i กลุ่มที่ j
	X_{1j}	แทน	ตัวแปรอิสระระดับบุคคลตัวที่ 1 ในกลุ่มที่ j
	X_{2j}	แทน	ตัวแปรอิสระระดับบุคคลตัวที่ 2 ในกลุ่มที่ j
	Z_{1j}	แทน	ตัวแปรอิสระระดับกลุ่มตัวที่ 1 ในกลุ่มที่ j
	Z_{2j}	แทน	ตัวแปรอิสระระดับกลุ่มตัวที่ 2 ในกลุ่มที่ j
	b_{0j}	แทน	ค่าคงที่ (Intercept) ของตัวแปรระดับบุคคล กลุ่มที่ j
	b_{1j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ X_{1j} ต่อ Y_{ij} ในกลุ่มที่ j
	b_{2j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ X_{2j} ต่อ Y_{ij} ในกลุ่มที่ j
	γ_{00}	แทน	ค่าคงที่ของ b_{0j}
	γ_{10}	แทน	ค่าคงที่ของ b_{1j}
	γ_{k0}	แทน	ค่าคงที่ของ b_{kj}
	γ_{1j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ Z_{1j} ต่อ b_{0j}
	γ_{11}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ Z_{1j} ต่อ b_{1j}
	γ_{k1}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ Z_{1j} ต่อ b_{kj}
	γ_{2j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ Z_{2j} ต่อ b_{0j}
	γ_{12}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ Z_{2j} ต่อ b_{1j}
	γ_{k2}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่ส่งผลของ Z_{2j} ต่อ b_{kj}
	r_{ij}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับบุคคลในการทำนาย Y_{ij}
	u_{0j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{0j} กลุ่มที่ j
	u_{1j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{1j} กลุ่มที่ j
	u_{kj}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับกลุ่มในการทำนาย b_{kj} กลุ่มที่ j

จากสมการข้างต้นโปรแกรมเอชแอลเอ็มจะทำการทดสอบโดยใช้สถิติ t-Test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของอิทธิพลคงที่ (Fixed Effect) ($H_0: \gamma_{00} = 0, H_a: \gamma_{00} \neq 0$) และทำการทดสอบไค-สแควร์ (χ^2 -Test) ทดสอบความแปรปรวนของอิทธิพลสุ่ม (Random Effects) หรือความแปรปรวนของพารามิเตอร์ (Parameter Variance) ($H_0: \text{var}(b_{0i}) = 0, H_a: \text{var}(b_{0i}) \neq 0$)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พหุระดับ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความเหนื่อยหน่ายยังไม่พบผลงานวิจัยที่ศึกษาด้วยการวิเคราะห์พหุระดับ ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาโดยการจัดกระทำข้อมูลเป็นระดับเดียว แต่มีงานวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์พหุระดับสำหรับปัญหาอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

มาณี ไชยธีรานุวัณศิริ (2537) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยพหุระดับที่สัมพันธ์กับความมุ่งมั่นต่องานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 826 คน จาก 109 ภาควิชา ใน 11 คณะวิชา ปีการศึกษา 2536 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัด 12 ชุด และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค Hierarchical Linear Models และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความมุ่งมั่นต่อการสอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ทักษะต่อการสอน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการสอน ค่านิยมต่อการสอน แรงจูงใจจากลักษณะงาน พฤติกรรมการสอนในปีที่ผ่านมา ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิต แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จของการสอนในปีที่ผ่านมา ตำแหน่งทางวิชาการและเพศ 2) ความมุ่งมั่นต่อการสอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยระดับภาควิชา ได้แก่ บรรยากาศของภาควิชาและความผูกพันต่อภาควิชา 3) ความมุ่งมั่นต่อการผลิตผลงานทางวิชาการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ทักษะต่อการผลิตผลงานทางวิชาการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการผลิตผลงานทางวิชาการ ค่านิยมต่อการผลิตผลงานทางวิชาการ แรงจูงใจจากลักษณะงาน พฤติกรรมการผลิตผลงานทางวิชาการ ในปีที่ผ่านมา ความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการในปีที่ผ่านมา และความพึงพอใจต่องาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิต ตำแหน่งทางวิชาการ และระดับการศึกษา 4) ความมุ่งมั่นต่อการผลิตผลงานทางวิชาการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยระดับภาควิชา ได้แก่ บรรยากาศของภาควิชา และความผูกพันต่อภาควิชา

นิคม นาคอ้าย (2539) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเทคนิควิธีวิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับ: การประยุกต์ใช้โปรแกรมเอชแอลเอ็ม มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเทคนิควิธีวิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับโดยการประยุกต์ใช้โปรแกรมเอชแอลเอ็ม และทดสอบใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับ โดยนำเทคนิควิธีที่พัฒนาขึ้นไปตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) Multilevel Analysis และ Path Analysis สามารถประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์

Multilevel Data ได้ โดยอาศัยเทคนิควิธีวิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับ (Multilevel Causal Analysis Technique) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากหลักการของการวิเคราะห์พหุระดับด้วยโปรแกรมเอชแอลเอ็มในการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรตามโมเดล Path Analysis 2) ผลการทดลองใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับโดยการประยุกต์ใช้โปรแกรมเอชแอลเอ็ม เทคนิควิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับ สามารถวิเคราะห์อิทธิพลของอิทธิพลกลุ่มหรือความแปรปรวนระหว่างห้องเรียน โดยการพิจารณาความมีนัยสำคัญของการทดสอบ t และการทดสอบ χ^2 ตามรูปแบบของการวิเคราะห์ในโมเดลเอชแอลเอ็ม ทั้งโมเดลเชิงสาเหตุระดับนักเรียน ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ชั้น Simple Model และโมเดลเชิงสาเหตุระดับชั้นเรียน ในการวิเคราะห์ชั้น Hypothetical Model ประกอบการวิเคราะห์ทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS/PC⁺ เทคนิควิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับ สามารถทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ ทั้งในโมเดลเชิงสาเหตุระดับนักเรียนและโมเดลเชิงสาเหตุระดับชั้นเรียนด้วยวิธีของสเปคท์ (Specht) เทคนิควิเคราะห์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับสามารถวิเคราะห์แยกค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อศึกษาผลกระทบทางตรง ผลกระทบทางอ้อมและผลกระทบรวมได้ ทั้งการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระดับนักเรียนและโมเดลเชิงสาเหตุระดับชั้นเรียน

สังวร จักรระโทก (2541) ศึกษาเรื่องการใช้โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยครู ปัจจัยโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับตรวจสอบความตรงของโมเดลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยครู ปัจจัยโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรลที่พัฒนาให้มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีลักษณะลดหลั่นได้ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผลการวิเคราะห์ระหว่างโปรแกรมลิสเรลกับโปรแกรมเอชแอลเอ็ม ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิจากโครงการวิจัยประสิทธิภาพการใช้ครู: การวิเคราะห์เชิงปริมาณระดับมหภาคของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ครูจำนวน 9,599 คนและผู้บริหาร โรงเรียนจำนวน 1,290 คน จากโรงเรียน 1,290 โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษาท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 16 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรระดับครูจำนวน 7 ตัวแปรและตัวแปรระดับโรงเรียน 9 ตัวแปร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ลิสเรลและการวิเคราะห์พหุระดับ ผลการศึกษาพบว่า 1) โมเดลเชิงสาเหตุแบบพหุระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) ตัวแปรระดับครูที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของครูมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า รองลงมาคือ ความผูกพันต่ออาชีพครู คุณภาพของงาน เพศชาย และจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน ตามลำดับ อิทธิพลของตัวแปรระดับโรงเรียน ทั้ง 9 ตัวแปรมีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีตัวแปรที่มีโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครส่งอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยความผูกพันต่ออาชีพของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาท้องถิ่นส่งอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยความก้าวหน้าและค่าเฉลี่ยความผูกพันต่ออาชีพ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ และโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ส่งอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยคุณภาพของงานและค่าเฉลี่ยความผูกพันต่ออาชีพ 3) ประสิทธิภาพของผลการวิเคราะห์ด้วยลิสเรลและเอชแอลเอ็มแสดงว่าแต่ละโปรแกรมมีข้อดีในลักษณะต่างกัน โปรแกรมลิสเรลให้ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม แต่ยังไม่สามารถวิเคราะห์ความชันในฐานะตัวแปรสุ่ม ในขณะที่โปรแกรมเอชแอลเอ็มวิเคราะห์ความชันในฐานะตัวแปรตามสุ่มได้ แต่ยังไม่สามารถให้ผลการวิเคราะห์แยกเป็นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมได้ รวมทั้งยังไม่สามารถวิเคราะห์โดยยอมให้เทอมความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ สัมประสิทธิ์ไขว้ระดับจากโปรแกรมลิสเรลและโปรแกรมเอชแอลเอ็มส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันทั้งขนาดและทิศทาง แต่เมื่อนำสัมประสิทธิ์ที่ได้จากโปรแกรมเอชแอลเอ็มไปกำหนดในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล พบว่าสัมประสิทธิ์จากโปรแกรมเอชแอลเอ็มทำให้โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

มณฑิร ชมดอกไม้ (2541) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พหุระดับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในโรงเรียนประถมศึกษา โครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตการศึกษา 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรระดับนักเรียน ตัวแปรระดับโรงเรียน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างระดับที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในโรงเรียนประถมศึกษา โครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตการศึกษา 1 และนำเสนอโครงการเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนแรกเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรระดับนักเรียน ตัวแปรระดับโรงเรียน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างระดับที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้การวิเคราะห์พหุระดับ 2 ระดับด้วยเทคนิคเอชแอลเอ็ม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 1,123 คน และครูภาษาอังกฤษชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 42 คนในโรงเรียนประถมศึกษา โครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตการศึกษา 1 ขั้นตอนที่สองเป็นการนำเสนอโครงการเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ได้จัดทำขึ้นตามลักษณะตัวแปรที่พบว่าอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ โดยได้มีการจัด

ประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน เพื่อประเมินคุณภาพของโครงการแล้วทดลองจัดทำโครงการในโรงเรียน จำนวน 1 โรงเรียน โดยใช้แผนการทดลองแบบมีกลุ่มควบคุม วัดก่อนและหลังการทดลองแล้วเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษโดยใช้สถิติ t-Test ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแปรระดับนักเรียน ได้แก่ พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ชาวปัญญาด้านการคิด ชาวปัญญาด้านประสบการณ์ และความถนัดทางภาษา มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรระดับโรงเรียน ได้แก่ จำนวนคาบต่อสัปดาห์ที่ครูสอนมีอิทธิพลทางลบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต่างระดับที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผู้ทรงคุณวุฒิ 12 คน ประเมินคุณภาพของโครงการอยู่ในระดับดี และผลการทดลองจัดทำโครงการพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เขาวัดถ้ำผดุง แสงสรว้อย (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลเชิงเส้นตรงระดับลดหลั่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและครูหัวหน้าฝ่ายวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 7 จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 513 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามการปฏิบัติงานวิชาการของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา แบบสอบถามวัดความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน และแบบสอบถามภูมิหลังของผู้บริหารโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรระดับโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน และจำนวนครั้งที่รับการอบรมงานวิชาการในช่วง 3 ปีของผู้บริหารโรงเรียน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อัตราส่วนครูต่อนักเรียน และระยะทางระหว่างโรงเรียนกับอำเภอ

2) ตัวแปรระดับชุมชนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของจำนวนเงินที่ได้รับบริจาคจากบุคคลหรือหน่วยงานหรือองค์กรในชุมชน ค่าเฉลี่ยของปริมาณความร่วมมือของชาวบ้านในชุมชน ค่าเฉลี่ยของปริมาณความร่วมมือของผู้บริหารภายในกลุ่มโรงเรียนและสัปดาห์ของผู้บริหารโรงเรียนที่พักอาศัยในชุมชน

อมรรัตน์ โพธิตาปะนะ (2543) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมโรงเรียนมัธยมศึกษา

ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในกรุงเทพมหานคร: การวิเคราะห์อิทธิพลพหุระดับ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของวัฒนธรรมโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนและเปรียบเทียบอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 800 คน จาก 30 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามแบบบันทึกผลการเรียน แบบบันทึกข้อมูลโรงเรียน โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์พหุระดับด้วยโปรแกรมเอชแอลเอ็ม และการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยโปรแกรมลิสเรล ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของวัฒนธรรมโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า วัฒนธรรมโรงเรียนด้านความคาดหวัง ได้แก่ ตัวแปรความคาดหวังต่อการศึกษาของตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนและตัวแปรความคาดหวังต่อวิชาการของโรงเรียนมีอิทธิพลทางลบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน วัฒนธรรมโรงเรียนด้านลักษณะจิตพิสัย ได้แก่ ตัวแปรমনโทัศน์เกี่ยวกับตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน วัฒนธรรมโรงเรียนด้านประสิทธิภาพการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ความมีระเบียบวินัยของโรงเรียนมีอิทธิพลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน 2) ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า วัฒนธรรมโรงเรียนด้านลักษณะจิตพิสัยและประสิทธิภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วัฒนธรรมโรงเรียนด้านประสิทธิภาพการศึกษา ความคาดหวังและแรงจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน วัฒนธรรมโรงเรียนด้านลักษณะจิตพิสัยมีค่าอิทธิพลรวมสูงสุด รองลงมาคือวัฒนธรรมโรงเรียนด้านประสิทธิภาพการศึกษา ความคาดหวัง และแรงจูงใจ

ปิยะธิดา ทองอร่าม (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา: การวิเคราะห์พหุระดับด้วยโมเดลเชิงเส้นตรงระดับลดหลั่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยระดับโรงเรียนและปัจจัยระดับจังหวัดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียน และกลุ่มครู ซึ่งประกอบด้วยครูในหมวดคณิตศาสตร์หรือหมวดวิทยาศาสตร์และครูในหมวดสังคมหรือหมวดภาษาต่างประเทศของสถานศึกษาที่เข้าร่วมในโครงการประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 493 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามผู้บริหารโรงเรียนและแบบสอบถามครู ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยข้อมูลระดับโรงเรียนและข้อมูลระดับจังหวัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์พหุระดับด้วยโมเดลเชิงเส้นตรง

ระดับลดหลั่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยระดับโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สัดส่วนของนักเรียนต่อครู สัดส่วนของนักเรียนต่อห้องเรียน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความเป็นผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน 2) ปัจจัยระดับจังหวัดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยปริมาณการให้คำแนะนำทางวิชาการจากหน่วยศึกษานิเทศน์ของจังหวัด ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากจังหวัด

กุลภัสสร ศิริพรรณ (2545) ศึกษาเรื่องการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ด้วยการวิเคราะห์หุระดับ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์และน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรระดับนักเรียนและตัวแปรระดับห้องเรียนที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ด้วยการวิเคราะห์หุระดับ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดขอนแก่น จำนวน 425 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน การศึกษาใช้เทคนิคการวิเคราะห์หุระดับแบบลดหลั่นสอดคล้องกัน 2 ระดับ ได้แก่ ระดับนักเรียนและระดับห้องเรียน โดยใช้โปรแกรมเอชแอลเอ็ม ผลการศึกษาพบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณระหว่างตัวแปรอิสระระดับนักเรียนกับความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ได้ 2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณระหว่างตัวแปรอิสระระดับห้องเรียนกับความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ตัวแปรอิสระระดับห้องเรียนทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ได้ 3) ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรระดับนักเรียน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนน้ำหนักความสำคัญการสนับสนุนการเรียนคณิตศาสตร์ของผู้ปกครอง ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรระดับห้องเรียน ได้แก่ บรรยากาศในห้องเรียนคณิตศาสตร์ และพฤติกรรมการสอนคณิตศาสตร์ของครู ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นารี อาแว (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อศึกษาปัจจัยระดับนักศึกษา ปัจจัยระดับอาจารย์และปัจจัยระดับหัวหน้าภาควิชาที่มีอิทธิพล

ต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน และเพื่อสร้างโมเดลทุกระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน ปัจจัยระดับนักศึกษาประกอบด้วย เจตคติต่อการเรียนพยาบาล คุณลักษณะอาจารย์ผู้สอน และพฤติกรรมการสอน ปัจจัยระดับหัวหน้าภาควิชาประกอบด้วย ประสิทธิภาพทางการบริหาร การฝึกอบรมทางการบริหาร พฤติกรรมการบริหาร ด้านการเป็นผู้นำ การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม และการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอนเป็นหัวหน้าภาควิชาจำนวน 39 คน อาจารย์พยาบาลจำนวน 175 คน และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 จำนวน 700 คน จากสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนจำนวน 9 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ฉบับใช้สอบถามหัวหน้าภาควิชา อาจารย์พยาบาล และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยระดับนักศึกษาพบว่า เจตคติต่อการเรียนพยาบาลและพฤติกรรมการเรียนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ปัจจัยระดับอาจารย์พบว่าพฤติกรรมการสอนของอาจารย์ และคุณลักษณะอาจารย์ผู้สอนมีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน รายห้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และพฤติกรรมการสอนของอาจารย์มีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์การถดถอยของเจตคติต่อการเรียนพยาบาลที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน รายห้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ปัจจัยระดับหัวหน้าภาควิชาพบว่าพฤติกรรมการบริหารด้านการเป็นผู้นำและด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และพฤติกรรมการบริหารด้านการเป็นผู้นำมีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพฤติกรรมการสอนที่มีต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

วิชรา จรูญผล (2549) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ทุกระดับของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างระดับ และสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี

เขต 1 จำนวน 1,680 คน โดยศึกษาตัวแปรระดับนักเรียน 7 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเดิมวิชาวิทยาศาสตร์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางวิทยาศาสตร์ เจตคติทางวิทยาศาสตร์ สภาพแวดล้อมทางบ้าน กลุ่มเพื่อน สื่อนอกห้องเรียน และเวลาที่ใช้ในการเรียน ตัวแปรระดับห้องเรียน 2 ตัวแปร ได้แก่ บรรยากาศในชั้นเรียน และคุณภาพการสอน ตัวแปรตามเป็นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย มาตรฐานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางวิทยาศาสตร์ เจตคติทางวิทยาศาสตร์ แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางบ้าน กลุ่มเพื่อน สื่อนอกห้องเรียน เวลาที่ใช้ในการเรียน บรรยากาศในชั้นเรียน แบบเก็บข้อมูลคุณภาพการสอนของโรงเรียน และคะแนนจากการสอบ วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับชาติวิชาวิทยาศาสตร์ โดยใช้โปรแกรม HLM วิเคราะห์โมเดล พหุระดับ ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแปรระดับนักเรียนที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเดิมวิชาวิทยาศาสตร์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางวิทยาศาสตร์ เจตคติทางวิทยาศาสตร์ และเวลาที่ใช้ในการเรียน 2) ตัวแปรระดับห้องเรียนที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ได้แก่ คุณภาพการสอน และบรรยากาศในชั้นเรียน 3) มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างระดับ คือบรรยากาศในชั้นเรียนส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความรู้พื้นฐานเดิมวิชาวิทยาศาสตร์ รายห้องเรียน และคุณภาพการสอนส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของเจตคติทางวิทยาศาสตร์ รายห้องเรียน 4) ได้สมการพหุระดับเต็มรูปแบบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ได้ร้อยละ 80