

# ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากราชการของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

Factors Affecting Intention to Resign from Work of the Health Care Professional in the Three Southern Border Provinces

พรชัย จันศิษยานนท์<sup>1</sup> ดวงสมร รุ่งสุวรรณโพธิ์<sup>2</sup> และ พูลศักดิ์ โกสิยวัฒน์<sup>3</sup>

Pornchai Jansisyant<sup>1</sup> Duangsamorn Rungsawanpho<sup>2</sup> and Pulsak Kosiyawat<sup>3</sup>

Received 6 ต.ค. 61 & Retrieved 9 เม.ย. 62

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ผลด้วยเทคนิคแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูล Chi-square/df =2.04, RMSEA= 0.050, GFI=0.96, CFI=0.99, PGFI=0.56, CN=261.82 ทรัพยากรที่ใช้ในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมากที่สุด รองลงมาคือ อุปสงค์ของงาน ความผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจลาออก บุคลากรทางการแพทย์ และสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

## Abstract

The objective of this research paper were to examine the influence of organization commitment, job satisfaction, job commitment, demand for work, and resources for work on the intention to resign from work. This research employed quantitative research methods. Data were collected from 400 health care professional who worked in the three Southern Border Provinces, selected via multi-stage sampling. The sample sized was determined based on 20 times the observed variables. Analyzed with structural equation model. The findings revealed that: model fit Chi-square/df =2.04, RMSEA= 0.050, GFI=0.96, CFI=0.99, PGFI=0.56, CN=261.82, job resource had the overall influence to the turnover intention, followed by job demand, work engagement, organizational commitment, and job satisfaction, respectively.

**Key words:** intention to resign from work health care professional and three southern border provinces

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

<sup>1</sup> Ph.D (candidate). Doctor of Development Administration, Suansunandha Rajabhat University.

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.

<sup>2</sup> Thesis Advisor.

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.

<sup>3</sup> Thesis Co-Advisor.

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาล เป็นปัญหาที่คู่กับสังคมไทยมาช้านาน การกระจายตัวที่ไม่เหมาะสมระหว่างพื้นที่ในเมืองและชนบท โดยผลการสำรวจของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีการกระจุกตัวในเขตกรุงเทพมหานครมาก (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2558) ผลจากความแตกต่างด้านการกระจายกำลังคนด้านสุขภาพกลายเป็นปัญหาในการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ ผลการศึกษาเดียวกันนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ในแต่ละพื้นที่นั้นยังประสบปัญหาการกระจายตัวของบุคลากรไปยังสถานบริการในพื้นที่ห่างไกลหรือกึ่งนครอีกด้วย (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2559) สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีนั้น ยังไม่สามารถตอบสนองหรือแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ของสังคมไทยได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งถือเป็นพื้นที่เสี่ยงภัยอันเนื่องมาจากการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเกิดเหตุนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา

บุคลากรทางการแพทย์ในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีจำนวนไม่ถึงร้อยละ 20 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดในเขตพื้นที่ภาคใต้ ยกเว้นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคที่คิดเป็น 1 ใน 4 ของพยาบาลทั้งหมดในพื้นที่ภาคใต้ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2558) ทั้งนี้ จากการสำรวจของโดยแพทย์สภาถึงปัญหาแพทย์ลาออกในปี พ.ศ. 2558 (สมานฉันท พุทธิจักร, 2559) พบ 10 สาเหตุหลักที่แพทย์ออกจากระบบของกระทรวงสาธารณสุข คือ 1. ไม่มีทุนในสาขาที่ต้องการ 2. โดนจำกัดสิทธิไม่ให้เรียนสาขาที่ต้องการ 3. มีทุนแต่ใช้ทุนในที่ที่ไม่ต้องการ 4. ภาระงานหนัก เหนื่อยเกินกำลัง เสี่ยง 5. รู้สึกถูกเอาเปรียบ ไม่เป็นธรรม จากเพื่อน พี่ ผู้บริหาร 6. ค่าตอบแทนต่ำ ไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม 7. สถานที่อยู่ในพื้นที่กึ่งนคร ห่างไกล อันตราย ใกล้เคียงครอบครัว 8. ต้องดูแลครอบครัว 9. ไม่อยากเป็นหมออยากออกมาทำอาชีพอื่นๆ เช่น การบริหาร เล่นหุ้น และ

วิชาชีพอื่นๆ 10. สนใจและชอบด้านความงาม ถูกเชิญชวนเงื่อนไขดี รายได้ดี อิสระ เป็นต้น ผลการศึกษาเดียวกันนี้ยังชี้ให้เห็นอีกว่า แพทย์ที่ลาออกจากระทรวงสาธารณสุขเลือกไปทำงานในโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 55.18 ไปทำคลินิก ร้อยละ 37.29 เลิกเป็นหมอ ร้อยละ 4.82 และไปเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย ร้อยละ 2.71

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นพบลักษณะสำคัญของปัญหา คือ ภาระงานที่หนักเกินไป ค่าตอบแทนที่ต่ำ สถานที่ทำงานอยู่ในถิ่นทุรกันดาร มีความเสี่ยง และความไม่พอใจในบริบทแวดล้อม เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน หรือการเติบโตในสายงานที่ต้องการ เป็นต้น จากที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

## สมมติฐานการวิจัย

1. ความตั้งใจลาออกจากงาน ขึ้นอยู่กับ ความผูกพันสมมติฐานการวิจัยต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน
3. ความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับ ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน
4. ความผูกพันในงาน ขึ้นอยู่กับ อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน
5. อุปสงค์ของงาน ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน

## บททวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

การลาออกจากงาน (turnover) หมายถึง การที่บุคคลมีเจตนาที่จะเลิก/ออกจากงานที่ทำอยู่ด้วยความ

ตั้งใจของตนเอง หรือในอีกทางหนึ่งอาจเป็นเจตนาขององค์กรที่เพิกถอนหรือไล่อุปคนนั้นออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ (Collini, Guidroz & Perez, 2015) การลาออกจากงานจึงสามารถจำแนกออกเป็นการลาออกโดยสมัครใจ (voluntary) และไม่สมัครใจ (involuntary) การลาออกโดยสมัครใจนั้นเกิดจากการที่พนักงานมองเห็นโอกาสที่ดีกว่าจากอาชีพใหม่ในองค์กรอื่น (Rahman & Nas, 2013) ขณะที่ การลาออกโดยไม่สมัครใจนั้น เกิดจากการที่องค์กรไล่พนักงานออกเนื่องจากผลการทำงานไม่ผ่านเกณฑ์ การเลิกจ้าง หรือเพื่อลดจำนวนพนักงาน (Abbasi, Hollman & Hayes, 2008) ซึ่งการลาออกจากงานนั้นอาจมีผลเสียต่อองค์กรหาก พนักงานที่ลาออกไปนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง (Welty Peachey, Burton & Wells, 2014) แต่ในทางกลับกัน หากองค์กรไล่พนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพออกไปย่อมหมายถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติแล้วการลาออกจากงานของพนักงานย่อมหมายถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นและประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงขององค์กร (Harhara, Singh & Hussain, 2015)

ความตั้งใจลาออกจากงานมักมีความเกี่ยวข้องกับ การถอนตัวจากองค์กร (organizational withdrawal) ของพนักงาน และได้รับความสนใจจากนักวิชาการมาเป็นเวลานาน ทั้งนี้การลาออกจากงานของพนักงานในหน่วยงานด้านสาธารณสุข หรือหน่วยงานด้านสวัสดิการสำหรับเด็ก หน่วยงานบริการสังคม หรือธุรกิจบริการอื่นๆ กลายเป็นปัญหาสำคัญที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเร่งแก้ไข เนื่องจากการลาออกของพนักงานในหน่วยงานด้านสาธารณสุขมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ตำแหน่งงานต่างๆ จึงว่างลงเป็นระยะเวลานาน และเกิดปัญหาภาระงานล้นมือกับพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวกระทบถึงผู้รับบริการด้านสาธารณสุขให้ได้รับบริการที่ล่าช้าและไม่ได้คุณภาพเท่าที่ควร ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบว่าความตั้งใจลาออกจากงานนั้นมีองค์ประกอบอยู่หลายประการ เช่น ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (intention to quit) ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ (intention to search alternatives) (Tett & Meyer, 1993)

ความตั้งใจลาออกจากงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งขององค์กร ด้วยความตั้งใจของพนักงานเอง โดยไม่รวม

ถึงการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกจากเหตุที่พนักงานไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเกษียณอายุ การเสียชีวิต การเจ็บป่วยร้ายแรง จนนำไปสู่การปลดออกหรือไล่ออกจากองค์กร โดยผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบที่ใช้ชี้วัดความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานไว้ ดังนี้

ความคิดที่จะลาออก (thought of leaving: THOLEAVE) หมายถึง แนวโน้มทางด้านจิตวิทยาของพนักงานที่มีต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรที่สังกัดอยู่ในอนาคตอันใกล้ หรือเจตนาของบุคคลที่จะตั้งใจจะเลิกหรือลาออกจากงานที่ทำ (Collini, et al., 2015)

การมองหางานใหม่ (looking for new job: NEWJOB) ซูซ่า-โพซ่า (Sousa-Poza, 2007) ได้ให้นิยามของความตั้งใจออกจากงาน (intent to leave) ไว้ว่า หมายถึง ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะเปลี่ยนงานที่พวกเขาทำในช่วงเวลาที่กำหนด โดยความตั้งใจดังกล่าวนี้นำไปสู่การลาออกจากงานของพนักงานในท้ายที่สุด

ขณะเดียวกันเมื่อบุคคลตั้งใจที่จะลาออกจากงานหรือมีทางเลือกใหม่เกิดขึ้น บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้การมองหางานใหม่ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ชี้วัดความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรที่การแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการศึกษาครั้งนี้

การยอมรับโอกาส (accepting chances: ACPCHNCE) การลาออกงานนั้นเป็นได้ทั้งการลาออกโดยสมัครใจ และไม่สมัครใจ ความตั้งใจลาออกในการศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาการลาออกโดยพนักงานเป็นตัดสินใจด้วยตนเอง หรือ เป็นการลาออกโดยสมัครใจ ทั้งนี้ การลาออกโดยสมัครใจนั้นเกิดจากการที่พนักงานมองเห็นโอกาสที่ดีกว่าจากอาชีพใหม่ในองค์กรอื่น (Rahman & Nas, 2013) หรืออีกนัยหนึ่งคือ การยอมรับโอกาสที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

#### ความผูกพันต่อองค์กร

คือ ผลลัพธ์ทางจิตวิทยาที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร ซึ่งความผูกพันดังกล่าวนี้ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกมัดหรือผูกติดเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Mowday, Porter & Steers, 2013) หากพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะส่งผลให้ความผูกพันต่อ

องค์กรเพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกัน ความตั้งใจลาออกจากงานก็จะลดลงไปด้วย (Avanzi, Fraccaroli, Sarchielli, Ullrich & Dick, 2014) ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันในองค์กรช่วยส่งเสริมผลลัพธ์ในทางที่ดีให้กับองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพและนวัตกรรมให้กับองค์กร สร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน รวมถึงลดอัตราการขาดงาน และความตั้งใจลาออกจากงานลงในอีกทางหนึ่งด้วย (Natarajan, 2011)

ผู้วิจัยใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้รับการพัฒนาให้เป็นตัวแปรประจักษ์ดังต่อไปนี้

ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment: AFFCOMT) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ผูกตนเองเข้ากับองค์กร โดยยึดถือเป้าหมายขององค์กรเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน และมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรไปอีกเป็นระยะเวลานาน ซึ่งความผูกพันดังกล่าวเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงานเอง (Meyer & Allen, 1991)

ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงาน (continuance commitment: CONCOMT) พนักงานจะตระหนักถึงจากผลประโยชน์ที่ได้รับ และผลเสียที่เกิดขึ้นเป็นสำคัญ (Meyer & Allen, 1991) ซึ่งความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กรนั้นถือเป็นการประเมินความพร้อมของบุคลากรในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งในกรณีนี้อาจเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย เช่น ความรู้สึกผูกพันจากการได้ทำงานใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน ความพร้อมก่อนเกษียณ ปริมาณเงินออม หรือ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมจากการทำงาน รวมถึงตำแหน่งหน้าที่การงาน และการยอมรับในที่ทำงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยนี้ล้วนเป็นค่าใช้จ่ายแสนแพงหากบุคคลนั้นต้องละทิ้ง หรือออกจากองค์กรไป (Meyer & Allen, 1991; Adekola, 2012)

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment: NORMCOMT) คือ ภาพสะท้อนของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อภาระผูกพันในการทำงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมในระดับสูงจะรู้สึกว่าตนเองควรอยู่กับองค์กรต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ

องค์กรเสนอ ผลประโยชน์บางอย่าง (Meyer & Allen, 1991)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้พบว่าความพึงพอใจในงานมีความเชื่อมโยงกับอัตราการลาออกของพนักงาน เนื่องจาก เมื่อพนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำย่อมมีความเสี่ยงหรือมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานจึงมีส่วนสำคัญต่อการคงอยู่ หรือลาออกจากพนักงานในองค์กร (Collini, et al., 2015)

การศึกษาของ เดอร์ กียเตอร์ และคณะ (De Gieter, et al., 2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อการลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการลาออกของพนักงานวิชาชีพผ่านความหลากหลายขององค์กร (variety of organizational) ข้อค้นพบที่สำคัญคือ เมื่อพยาบาลวิชาชีพรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานลดลง

ลักษณะงานที่ทำ (work itself: WKITSELF) มีบทบาทสำคัญในชีวิตการทำงานของพนักงาน และเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ผู้คนส่วนใหญ่ต่างเลือกงานที่ตนเองทำ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของงาน หรือลักษณะของงานที่ทำ แต่หากงานที่ทำไร้ซึ่งความท้าทาย ย่อมสร้างความเบื่อหน่ายให้กับบุคลากรด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม งานที่ยากจนเกินไปอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผิดหวัง และไม่พอใจในงานที่ทำได้ (Amiria, Khosraviv & Mokhtari, 2010)

ผลตอบแทน (pay: PAY) ผลตอบแทนจากงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจทั้งในด้านของพนักงานและองค์กร ผลตอบแทนนั้น หมายถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หมายรวมถึง สวัสดิการ เงินโบนัส และเงินพิเศษต่างๆ ซึ่งหากองค์กรมีการการจ่ายเงินที่เหมาะสมและยุติธรรมย่อมสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี (Ahmed & Riaz, 2011)

การบังคับบัญชา (supervision: SPVISION) หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงาน (supervisor) ที่บริหารงานแบบเผด็จการ หรือขาดความเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานจึงมักได้ผลงานที่ไม่ได้มาตรฐานจากผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ หัวหน้างานจึงมีหน้าที่ให้คำ

แนะนำ สนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Amiri, et al., 2010) ซึ่งองค์การที่ขาดการบังคับบัญชาที่ดีย่อมส่งผลให้พนักงานขาดแรงกระตุ้นและเกิดความไม่พอใจองค์กรในที่สุด

เพื่อนร่วมงาน (co-worker: COWORKER) ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความสำเร็จในงานของบุคคลนั้นอาจเกิดจากการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Alam & Mohammad, 2009) ผลการศึกษาในอดีตพบว่า มิตรภาพที่ดีในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความรู้สึกละแวกๆ ของพนักงาน ความตั้งใจลาออก หรือ การลาออกของพนักงานขณะเดียวกัน มิตรภาพในที่ทำงานก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร (Yang, Yang, Chen, Chang, Chiu, Chou & Cheng, 2012)

การเลื่อนตำแหน่ง (promotion: PROMOTE) การได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือพัฒนาระดับผลตอบแทนล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากร ไม่เว้นแม้แต่บุคลากรทางการแพทย์ ผลการศึกษาของ มาเรีย และคนอื่นๆ (Maria, et al., 2010) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น ในทางกลับกันหากพนักงานไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมย่อมเกิดความไม่พอใจและอาจลาออกจากองค์กรได้

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและ นักจิตวิทยามีเป็นเวลานาน แต่แนวคิดที่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการจำนวนมาก คือ ความผูกพันในงานของ ซอยฟีลี และคณะ (Schaufeli, et al., 2002) ได้อธิบายว่า ความผูกพันในงานเป็นสภาวะทางจิตใจด้านอารมณ์ และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องานที่ทำ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

ความขยันขันแข็ง (vigor: VIGOR) หมายถึง การที่บุคคลมีความกระตือรือร้น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามทั้งหมดที่มีในการทำงาน และมีความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากในการทำงาน

ความทุ่มเทในการทำงาน (dedication: DEDICATE) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าการที่ตนเองทำนั้นมีมีความสำคัญ

และท้าทาย จึงทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงรู้สึกภาคภูมิใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความผูกพันทางด้านอารมณ์ (emotional) ที่บุคคลมีต่อองค์กรที่สังกัดอยู่

ความจดจ่อในงาน (absorption: ABSORPTN) หมายถึง การที่บุคคลมีสมาธิกับการทำงานอย่างมาก มีใจจดจ่อกับงานที่ทำ รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญของชีวิตจนไม่สามารถที่จะแยกบุคคลนั้นออกจากงานที่ทำได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุปสงค์ของงานและทรัพยากรที่ใช้ในงาน

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แบบจำลองอุปสงค์ของงาน-ทรัพยากรที่ใช้ในงาน (job demands – resources (JD-R) Model) (Demerouti, et al., 2001) ได้รับความนิยมน้อยมากจากนักวิจัย ในฐานะของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในงาน (job stress models) เช่นเดียวกับ (job-demand control, JD-R Model) ของ คาราเสค (Karasek, 1979) และ Effort Reward Imbalance (ERI) ของ ไชกริสต์ (Siegrist, 1996) บนข้อสมมติที่ว่า สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (health and well-being) ของพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับความสมดุลระหว่างปัจจัยบวก (ทรัพยากรที่ใช้ในงาน) และปัจจัยลบ (อุปสงค์จากงาน) ความแตกต่างระหว่าง JD-R Model กับโมเดลอื่นๆ คือ ความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งาน เนื่องจากโมเดลนี้มีความเชื่อว่า สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่ใช้ในงาน และความอุปสงค์ของงานใดๆ ก็ได้ ขณะที่โมเดลอื่นๆ มีดัชนีชี้วัดที่ตายตัว ด้วยเหตุนี้ JD-R Model จึงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมากกว่าโมเดลอื่นๆ เนื่องจากดัชนีชี้วัดที่สามารถปรับเปลี่ยนตามบริบทของงานได้อย่างหลากหลายโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ทรัพยากรที่ใช้ในงาน (job resource: JBRESE) หมายถึง ลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านสังคม หรือด้านความต้องการขององค์กร ที่อาจ 1) ช่วยลดความกดดันจากการทำงาน 2) ช่วยในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และ 3) ช่วยกระตุ้นให้เติบโต เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล (Demerouti, et al, 2001)

การสนับสนุนทางสังคม (social support: SCSUPRT) แหล่งสนับสนุนทางสังคมนั้นมีหลายแหล่ง โดยแยกตามความแตกต่างระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากงาน

(work social support) ซึ่งเป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน โดยมาจาก ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ขณะที่การสนับสนุนทางสังคมอีกประเภทหนึ่งคือ การสนับสนุนทางสังคมที่ไม่ได้มาจากงาน (non-work social support) ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจาก เพื่อน ครอบครัว และคู่สมรส (Wadsworth & Owen, 2008)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment: WKENVI) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกิดขึ้นในงาน หมายรวมถึงสถานที่ทำงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของงานที่ทำด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถทำนายได้ว่า บุคคลนั้นมีความเหมาะสมกับองค์การที่สังกัดอยู่หรือไม่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและปลอดภัย และมีประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น (Boxall & Macky, 2009)

ความเป็นอิสระในงาน (Job Autonomy: AUTONOMY) หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับอำนาจหรือเสรีภาพในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง (Park & Searcy, 2012)

อุปสงค์ของงาน (job demand: JBDEMAND) หมายถึง คุณค่าทางด้านลบของงานที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยจำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไม่มั่นคงในอาชีพ ปริมาณงานมากเกินไป และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Hobfall, 2002) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความไม่มั่นคงในอาชีพ (job insecurity: JBINSECU) หมายถึง ความรู้สึกไร้ซึ่งอำนาจในการรักษาสภาพของการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

ปริมาณงานมากเกินไป (job overload: JBOVER)

หมายถึง การที่บุคคลมีภาระงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากเกินไป และไม่มีเวลาพอที่จะทำงานเหล่านั้นให้แล้วเสร็จ ปริมาณงานที่มากเกินไปมีความเชื่อมโยงกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เนื่องจากปริมาณงานที่มากเกินไปอาจทำให้บุคคลทำงานไม่สำเร็จตามที่วางไว้ รู้สึกเบื่อหน่ายและอ่อนล้าจากการทำงาน (Higgins, Duxbury & Lyons, 2010)

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (work-family conflict: WKFMCONF) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหน้าที่ของบุคคล (inter-role) เนื่องจากความลำบากในการสร้างสมดุลระหว่างภาระที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และภาระความรับผิดชอบในครอบครัว ผลการวิจัยในอดีตพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

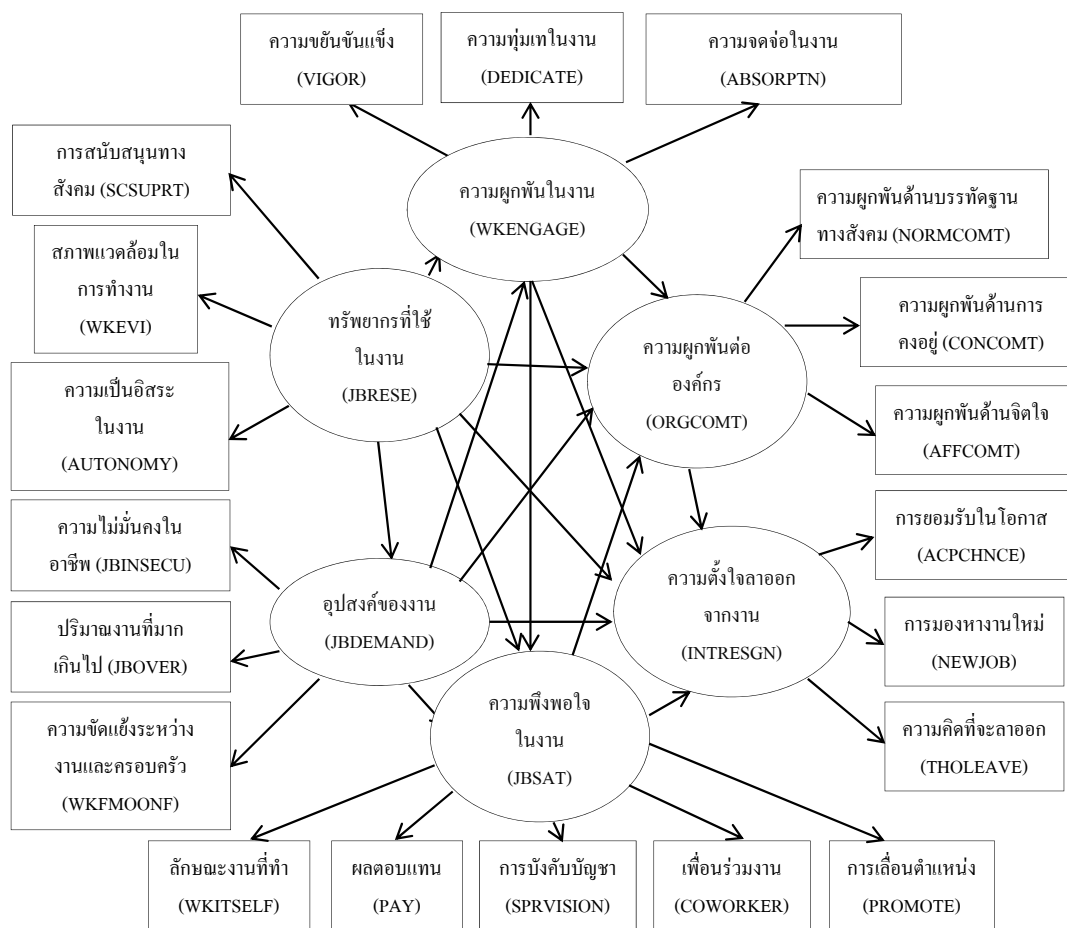
## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกราชการของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรและขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้ (1) ทรัพยากรที่ใช้ในงาน (2) อุปสงค์ของงาน (3) ความผูกพันในงาน (4) ความพึงพอใจในงาน (5) ความผูกพันต่อองค์กร และ (6) ความตั้งใจลาออกจากงาน

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ไม่รวมภาคเอกชน) จำนวน 6,578 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา คือ โรงพยาบาลในจังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และ จังหวัดยะลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2561



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรทางการแพทย์ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ไม่รวมบุคลากรจากภาคเอกชน) จำนวนทั้งสิ้น 6,578 ราย ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาล (ทั้งพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ไคลน์ (Kline, 2005) ที่เสนอว่าควรมีจำนวนตัวอย่าง 20 รายต่อตัวแปรประจักษ์ 1 ตัว ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรประจักษ์ทั้งสิ้น 20 ตัว จึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบความเที่ยง

ตรงตามเนื้อหา (content validity) มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกรายการข้อคำถาม ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด พบว่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (Cronbach's alpha) ของมาตรวัดตัวแปรประจักษ์ที่ใช้ในการวิจัย มีค่าระหว่าง 0.716 ถึง 0.970 กล่าวได้ว่ามาตรวัดมีความน่าเชื่อถือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (structural equation modeling, SEM) ผลจากการวิเคราะห์แบบจำลอง เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ตัวชี้วัดการเข้าได้ดีกับข้อมูลทุกตัว พบว่า Chi-square/df = 2.04, RMSEA = 0.050, GFI = 0.96, CFI = 0.99, PGFI = 0.56, CN = 261.82 ผ่านเกณฑ์ของอัตราเข้าได้ดี

กับข้อมูลตามทฤษฎีวิชาการที่พัฒนาเกณฑ์เหล่านี้ได้กำหนดไว้ทั้งสิ้น หมายความว่าข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองเข้ากันได้ดี (good fit)

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ความตั้งใจลาออกจากงาน ขึ้นอยู่กับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ดังตาราง 1

**ตาราง 1** ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปรอิสระ	Beta	S.E.	t-value	R <sup>2</sup> = 0.42
ORGCOMT	-0.29	0.052	-7.30	
JBSAT	-0.14	0.042	-4.28	
WKENGAGE	-0.11	0.060	-2.29	
JBDEMAND	0.28	0.036	8.33	
JBRESE	-0.07	0.043	-3.25	

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน ขึ้นอยู่กับ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความตั้งใจลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 42

2. ความผูกพันต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ดังตาราง 2

**ตาราง 2** ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ	Beta	S.E.	t-value	R <sup>2</sup> = 0.54
JBSAT	0.27	0.035	9.11	
WKENGAGE	0.35	0.040	9.35	
JBDEMAND	-0.08	0.020	-3.70	
JBRESE	0.16	0.031	6.33	

**ตาราง 3** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรอิสระ	Beta	S.E.	t-value	R <sup>2</sup> = 0.56
WKENGAGE	0.52	0.030	17.00	
JBDEMAND	-0.06	0.013	-3.66	
JBRESE	0.23	0.026	10.04	

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 54

3. ความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับ ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ดังตาราง 3

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับ ความผูกพันในงาน อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 56

4. ความผูกพันในงาน ขึ้นอยู่กับ อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ดังตาราง 4



ตาราง 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในงาน

ตัวแปรอิสระ	Beta	S.E.	t-value	R <sup>2</sup> = 0.39
JBDEMAND	-0.14	0.024	-5.41	
JBRESE	0.55	0.042	15.24	

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันในงาน ขึ้นอยู่กับ อุปสงค์ของงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความผูกพันในงาน ได้ร้อยละ 39

5. อุปสงค์ของงาน ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน ดังตาราง 5

นำผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างมาเสนอค่าอิทธิพลทางตรง และทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรแฝงทุกตัว เพื่อแสดงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังตาราง 6

ตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของงาน

ตัวแปรอิสระ	Beta	S.E.	t-value	R <sup>2</sup> = 0.059
JBRESE	-0.25	0.049	-7.14	

ผลการวิเคราะห์ พบว่า อุปสงค์ของงาน ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรที่ใช้ในงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรของอุปสงค์ของงาน ได้ร้อยละ 5.9

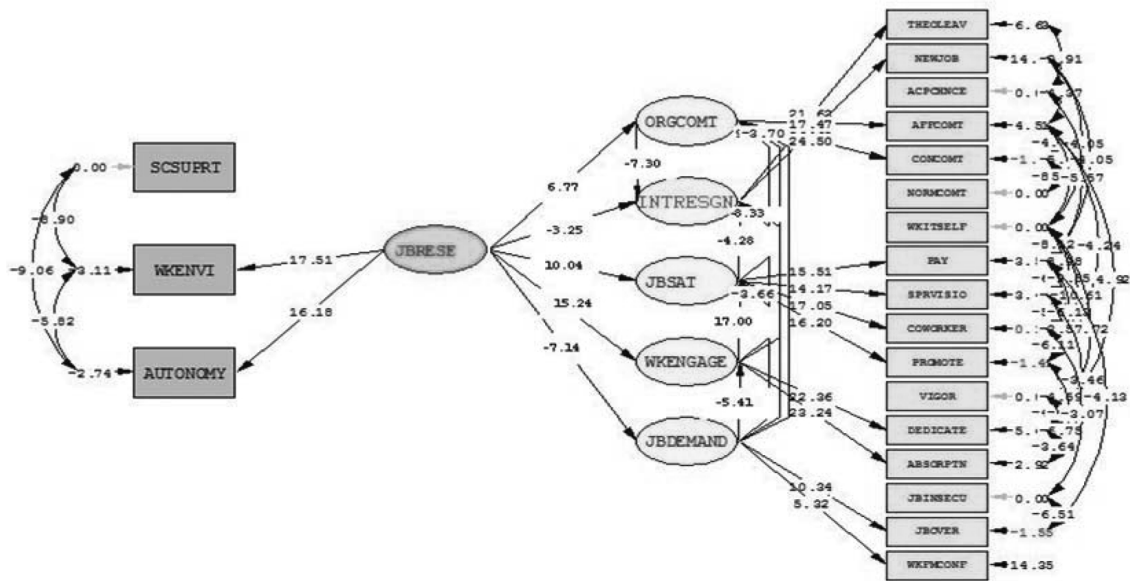
**อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมระหว่างตัวแปรต่างๆ ต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**

ผลจากการวิเคราะห์แบบจำลอง แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรแฝง ซึ่งส่งผลทางตรง และทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึง

แบบจำลองในรูปแบบค่าที (t-value) ดังภาพ 2 ซึ่งพบว่าเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงทุกเส้นมีนัยสำคัญ และจากตาราง 6 พบว่า ทรัพยากรที่ใช้ในงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากที่สุด รองลงมา คือ อุปสงค์ของงาน ความผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ

ตาราง 6 ผลรวมอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษา

อิทธิพลของตัวแปร	(a) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
ความผูกพันต่อองค์กร	-0.29	-	-0.29
ความพึงพอใจในงาน	-0.14	-0.08	-0.22
ความผูกพันในงาน-0.11	-0.21	-0.32	
อุปสงค์ของงาน 0.28	0.09	0.37	
ทรัพยากรที่ใช้ในงาน	-0.07	-0.33	-0.40



ภาพ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในรูปแบบค่าที่ (t-value)

อุปสงค์ของงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และทรัพยากรที่ใช้ในงาน

ทรัพยากรที่ใช้ในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในภาพรวมสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทรัพยากรที่ใช้ในงานถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการยับยั้งความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นอิสระในงาน เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์เป็นอาชีพที่อาศัยดุลยพินิจส่วนบุคคลในการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการรักษาตามความเหมาะสม จึงมีอิสระในการทำงานในระดับสูง ผลการศึกษาที่ได้เป็นไปตามแนวคิด JD-R Model (Demerouti, et al, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004) ที่เสนอว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่พร้อมด้วยทรัพยากรที่ใช้ในงานมีผลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะทุ่มเทความพยายามและความสามารถให้กับงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากการมีอิสระในการตัดสินใจ หรือความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน และยังช่วยให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานในองค์กรนั้นด้วย (Van den Broeck, et al., 2008) ขณะเดียวกัน ทรัพยากรที่ใช้ในงานก็มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร อาทิเช่น ความผูกพันในงาน (Schaufeli & Bakker, 2004; Tastan, 2014) และ ความพึงพอใจของพนักงาน (Smit, et al., 2016) ให้ดีขึ้นตามลำดับ

อุปสงค์ของงาน เป็นปัจจัยที่มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ เป็นปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้น การได้รับภาระงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือสายอาชีพของตนมักส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย จนเกิดความตั้งใจลาออกหรือย้ายออกจากงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคลากรทางการแพทย์ รุ่นใหม่ที่เพิ่งเข้าทำงานในพื้นที่ ผลการศึกษาเชิงประจักษ์ที่ได้นั้นสอดคล้องกับแนวคิด JD-R Model (Demerouti, et al, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004) ที่ส่วนหนึ่งได้กล่าวถึง อุปสงค์ของงาน ซึ่งต่อมาฮอบฟอล (Hobfall, 2002) ได้เสนอว่า อุปสงค์ของงาน คือ คุณค่าทางลบ (negatively valued) ทางด้านกายภาพ สังคม หรือความคาดหวังขององค์กรที่มีผลให้บุคคลต้องทุ่มเทความพยายามและต้นทุนทั้งด้านร่างกายและจิตใจมากขึ้นเพื่อให้งานที่ทำบรรลุเป้าหมาย

ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติ ความผูกพันในงานถือเป็นปัจจัยยับยั้งความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ บุคลากร

ที่มีความทุ่มเท และขยันหมั่นเพียร ย่อมได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นและได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม ขณะเดียวกัน บุคคลนั้นย่อมต้องเป็นที่รักของของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเนื่องจากผลของความทุ่มเทนั้น

ความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกผูกมัดหรือผูกติดเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Mowday, et al., 2013) ขณะเดียวกัน เมื่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นความตั้งใจลาออกจากงานก็จะลดลงตามไปด้วย (Avanzi, et al., 2014)

ความพึงพอใจในเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรทางการแพทย์ เนื่องจาก เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจลาออกของบุคคลนั้นลดลง (Singh & Loncar, 2010) ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีตที่พบว่า ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กรมากกว่า ความสัมพันธ์ที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน (Collini, et al., 2015)

## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ภาครัฐควรส่งเสริมการศึกษาสำหรับประชาชนในพื้นที่ และคัดเลือกบุคลากรที่เป็นคนพื้นถิ่นที่มีความรู้ความสามารถให้กลับมาพัฒนาท้องถิ่น ขณะเดียวกัน การได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ก็ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถคงอยู่กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารโรงพยาบาล และหน่วยงานของภาครัฐควรทำหน้าที่จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากรทางการแพทย์ ขณะเดียวกันการสนับสนุนในด้านงบประมาณเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

3. ผู้บริหารโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ และเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาภาวะงานล้นมือ ขณะเดียวกันกระทรวงสาธารณสุขควรมีการเพิ่มกรอบอัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยพิจารณาจากบุคลากรในพื้นที่

4. ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่บุคลากรสังกัดอยู่ควรให้ความใส่ใจ สอบถาม และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งเรื่องความเป็นอยู่ และการทำงาน ซึ่งถือเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยาในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

5. ผู้บริหารโรงพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในพื้นที่ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในด้านการทำงาน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเท่าทันต่อสถานการณ์ในพื้นที่

6. กระทรวงสาธารณสุขควรให้ความสำคัญกับการพิจารณางบประมาณที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น เบี้ยเลี้ยง เบี้ยเสี่ยงภัย หรือเงินพิเศษต่างๆ รวมถึงพิจารณาทบทวนการนับอายุราชการ และการให้ทุนแก่บุคลากรในพื้นที่เป็นกรณีพิเศษ ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับพื้นที่เสี่ยง ขณะที่ยีกส่วนหนึ่งเพื่อจูงใจบุคลากรภายนอกให้มาเข้ารับราชการในพื้นที่

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของข้าราชการในหน่วยงานอื่นๆ เช่น ข้าราชการครู หรือ ข้าราชการทหารและตำรวจในพื้นที่ เพื่อให้กระทรวงกลาโหม และกระทรวงศึกษาธิการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจถึงทัศนคติของข้าราชการในพื้นที่ และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงมาตรการ และนโยบายที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

## References

- Abbasi, S. M., Hollman, K. W., & Hayes, R. D. (2008). Bad bosses and how not to be one. *Information Management Journal*, 42(1), 52-56.
- Adekola, B. (2012). The impact of organizational commitment on job satisfaction: A study of employees at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 1-17.
- Ahmad, T., & Riaz, A. (2011). Factors affecting turn-over intentions of doctors in public sector medical colleges and hospitals. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(10), 57-66.
- Alam, M. M., & Mohammad, J. F. (2010). Level of job satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses. *Business Intelligence Journal*, 3(1), 123-137.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.
- Amiri, M., Khosravi, A., & Mokhtari, A. A. (2010). Job satisfaction and its influential factors. *Journal of research in health sciences*, 10(1), 42-46.
- Avanzi, L., Fraccaroli, F., Sarchielli, G., Ullrich, J., & van Dick, R. (2014). Staying or leaving: A combined social identity and social exchange approach to predicting employee turnover intentions. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 272-289.
- Boxall, P., & Macky, K. (2009). Research and theory on high-performance work systems: progressing the high involvement stream. *Human Resource Management Journal*, 19(1), 3-23.
- Collini, S. A., Guidroz, A. M., & Perez, L. M. (2015). Turnover in health care: the mediating effects of employee engagement. *Journal of nursing management*, 23(2), 169-178.
- De Gieter, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 48(12), 1562-1569.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499-512.
- Harhara, A. S., Singh, S. K., & Hussain, M. (2015). Correlates of employee turnover intentions in oil and gas industry in the UAE. *International Journal of Organizational Analysis*, 23(3), 493-504.
- Higgins, C. A., Duxbury, L. E., & Lyons, S. T. (2010). Coping with overload and stress: men and women in dual-earner families. *Journal of Marriage and Family*, 72(4), 847-859.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of general psychology*, 6(4), 307-324.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: *Implications for job redesign*. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Maria, M., Pavlos, S., Eleni, M., Thamme, K. & Constantinidis, T. C. (2010). Greek registered nurses' job satisfaction in relation to work-related stress: A study on army and civilian registered nurses. *Global Journal of Health Science*, 2(1), 44-59.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (2013). Employee-organization linkages: *The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.

- Natarajan, N. K. (2011). Relationship of organizational commitment with job satisfaction. *Indian journal of commerce & management studies*, 2(1), 118-122.
- Özbag, G. K., & Ceyhun, G. Ç. (2014). Does job satisfaction mediate the relationship between Work-family conflict and turnover? A study of Turkish marine pilots. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 140, 643-649.
- Park, R., & Searcy, D. (2012). Job autonomy as a predictor of mental well-being: The moderating role of quality-competitive environment. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 305-316.
- Rahman, W., & Nas, Z. (2013). Employee development and turnover intention: theory validation. *European journal of training and development*, 37(6), 564-579.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-93.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27-41.
- Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay satisfaction, job satisfaction and turnover intent. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 65(3), 470-490.
- Smit, N. W., De Beer, L. T., & Pienaar, J. (2016). Work stressors, job insecurity, union support, job satisfaction and safety outcomes within the iron ore mining environment. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-13.
- Sousa-Poza, A. (2007). The effect of job satisfaction on labor turnover by gender: An analysis for Switzerland. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 36(6), 895-913.
- Tastan, S. B. (2014). The theoretical implications of job demands-resources model: A research study on the relations of job demands, supervision support and job autonomy with work engagement. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 28(4), 149-192.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress*, 22(3), 277-294.
- Wadsworth, L. L., & Owen, B. P. (2008). The effects of social support on work- family enhancement and work-family conflict in the public sector. *Public Administrative Review*, 67(1), 75-86.
- Welty Peachey, J., J. Burton, L., & E. Wells, J. (2014). Examining the influence of transformational leadership, organizational commitment, job embeddedness, and job search behaviors on turnover intentions in intercollegiate athletics. *Leadership & Organization Development Journal*, 35(8), 740-755.
- Yang, L. S., Yang, H. H., Chen, H. T., Chang, M. F., Chiu, Y. F., Chou, Y. W., & Cheng, Y. C. (2012). A study of nurses' job satisfaction: The relationship to professional commitment and friend-networks. *Health*, 4(11), 1098-1105.