

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ

กรณีศึกษา: ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เขต 1

Causal Factors Affecting Elderly Caregivers' Intention to Retain,

A Case Study: Elderly Care Business in the Upper North Area 1

นภาพรณ เนตรประดิษฐ์

Napawan Netpradit

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

E-mail: nok_napawan@hotmail.com

Received January 16, 2023; **Revised** March 29, 2023; **Accepted** April 30, 2023

Abstract

The elderly caregiver situation in serving is not enough to support the increasing number of the elderly. The factor of the elderly caregivers' resignation effects its business in the upper north area 1 leading to the background of this study. This research objectives were 1) to study the level of opinion of the elderly caregivers towards factors affecting the resignation in term of the compensation, the total life space, the organizational commitment, the work engagement, and the intention to retain; and 2) to study the causal relationship affecting the elderly caregivers' intention to retain. The research method was mixed methods as follows; In phase 1, the quantitative research was made by collecting questionnaires from 270 caregivers, then using the AMOS program to create the Structural Equation Modeling and analyze the data. In phase 2, the qualitative research was made by using the in-depth interview to interview 12 caregivers. The research results revealed the following: 1) The level of opinion was high in the factors of compensation, total life space, organizational commitment, work engagement, and the intention to retain. 2) The causal relationship affecting the elderly caregivers' intention to retain indicated the harmony of the model and the empirical data. It demonstrated that factors of organizational commitment, work engagement, and total life space, had direct effects on caregivers' intention to retain which corresponded with the

qualitative research result. While factors of the total life space and compensation effected the caregivers' intention to retain indirectly.

Keywords: Elderly caregivers; Compensation; Total Life Space; Organizational Commitment; Work Engagement; Intention to Retain

บทคัดย่อ

สถานการณ์ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอสอดคล้องกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งการลาออกของผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เขต 1 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ดังนี้ ระยะที่ 1 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรม AMOS โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 270 คน ระยะที่ 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในงาน และความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ส่วนความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต และผลตอบแทนมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ผู้ดูแลผู้สูงอายุ; ผลตอบแทน; ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต; ความผูกพันต่อองค์กร; ความผูกพันในงาน; ความตั้งใจคงอยู่ในงาน

บทนำ

สถานการณ์ผู้สูงอายุของจังหวัดในภาคเหนือปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนผู้สูงอายุสูงที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่น ๆ ถึง 2,810,618 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ของจำนวนผู้สูงอายุทั่วประเทศ ซึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบนเขต 1 ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้สูงอายุ 162,707 คน ลำพูนจำนวน 45,056 คน ลำปางจำนวน 85,257 คน และแม่ฮ่องสอนจำนวน 17,515 คน (Department of Older Persons, 2021) จากสถานการณ์ที่สังคมผู้สูงอายุมีการขยายตัวดังกล่าว ถือเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งภาพรวมในปี พ.ศ. 2564 มีมูลค่าประมาณ 1 แสนล้านบาท โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจดูแลผู้สูงอายุมีมูลค่ากว่า 2 หมื่นล้านบาทต่อปี ซึ่งสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องปีละกว่า 1.5 เท่าทุกปี ตั้งแต่ช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการเพิ่มทุนถึง 19.40 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึง 8 เท่าเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (Department of Business Development, 2021)

การดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่ของผู้มีรายได้ตั้งแต่ระดับชนชั้นกลางขึ้นไป จำเป็นต้องหาคนมาช่วยดูแลผู้สูงอายุที่มีอายุมากที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ดังนั้นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือก ซึ่งสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงที่ได้รับการอนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานประกอบการที่ได้รับอนุญาต จำนวน 26 แห่ง จังหวัดลำพูน จำนวน 4 แห่ง และจังหวัดลำปาง จำนวน 2 แห่ง ขณะที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน ยังไม่มีผู้ประกอบการขอใบอนุญาตเปิดดำเนินการกิจการ (Elderly and Dependent Persons Care Business, 2021)

การดูแลผู้สูงอายุเป็นงานบริการที่ต้องใช้ความอดทนมากกว่าการดูแลคนทั่วไป หรือผู้ป่วยทั่วไป ทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุเมื่อทำงานได้ระยะหนึ่งก็มักจะเปลี่ยนงาน จึงมีอัตราการลาออกสูง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มาอยู่สถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงเป็นผู้ที่ไม่สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเองหรือช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง มีจำนวนน้อยรายที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี แต่เลือกมาใช้บริการ เพราะสภาพครอบครัวที่ต้องอยู่เพียงลำพัง และ/หรือบุตรหลานต้องทำงานไม่สามารถดูแลได้เต็มที่ รวมทั้งยังมีจำนวนอีกหลายรายจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ประกอบการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงบางแห่งรับพิจารณาเฉพาะผู้สมัครที่ไม่มีภาระผูกพันด้านครอบครัว นอกเหนือจากต้องมีทักษะและประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ (Wimuktayon, 2020)

กระทรวงสาธารณสุข ได้ออกกฎกระทรวงกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ที่ออกตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรา 3(3) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2564 มาแล้วนั้น สำหรับผู้ให้บริการในกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง จะต้องจบหลักสูตรผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 420 ชั่วโมง และต้องขอยื่นขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) เมื่อผู้ตรวจสอบอนุมัติให้ผู้ขอยื่นขึ้นทะเบียนผ่านจะได้รับใบรับรอง หากพิจารณาแล้วไม่ผ่านผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ จะต้องไปสมัครเรียนหรืออบรมใหม่จากสถาบันที่ได้รับรองหลักสูตรจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเท่านั้น แต่ขณะนี้ยังมีผู้ยื่นขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเข้ามาในระบบกว่า 1,000 ราย จากที่คาดว่าทั้งประเทศมีจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด 28,000 ราย แม้จะมีประกาศเรื่องการขยายระยะเวลาขึ้นทะเบียนหลายครั้งแล้วก็ตาม (Department of Health Service Support, 2021)

จากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้นล้วนส่งผลให้จำนวนผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในระบบที่สามารถให้บริการได้ในสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุมีจำนวนไม่เพียงพอสอดคล้องกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ธำรงรักษาผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความชำนาญให้คงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด ตลอดจนเพื่อคุ้มครองผู้สูงอายุให้ได้รับการดูแล ส่งเสริม ฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนสนับสนุนให้ใช้ชีวิตได้อย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรี อีกทั้งเป็นการขับเคลื่อนระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับมีศักยภาพสามารถแข่งขันในระดับอาเซียนและระดับโลกได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ

ขอบเขตการวิจัย

โดยขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านประชากร และด้านพื้นที่เป็นขอบเขตที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ส่วนขอบเขตด้านระยะเวลาแบ่งเป็นสองระยะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาด้านผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ขอบเขตด้านประชากร เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง และแม่ฮ่องสอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น การวิจัยเชิงปริมาณในเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2564 และการวิจัยเชิงคุณภาพในเดือนกรกฎาคม 2564

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดความตั้งใจคงอยู่ในงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ด้านผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดผลตอบแทน (Compensation)

Cummings and Worley (1997) ได้กล่าวว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Fair and Adequate Compensation) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในรูปของรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม และเศรษฐกิจ สอดคล้องกับมาตรฐานการจ้างงานทั่วไป ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน (Walton, 1974) หากผลตอบแทนที่ได้รับมีคุณภาพระดับปานกลางจะไม่ส่งผลต่อการคงอยู่ (Maneenat, Ruangrob & Pinmanee, 2021) ขณะที่รายได้ประจำไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ นอกจากพนักงานจะพอใจในค่าตอบแทนอื่น (Vadtanapong, Rawiworrakul & Boonyamalik, 2020) หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจากผลตอบแทนที่ได้รับก็พร้อมและเต็มใจที่จะมอบความยึดมั่นผูกพันให้กับงาน (Worawattanaparinya, 2020) วิธีการจูงใจทำงานด้วยผลตอบแทนจะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลัง ความรู้ ความสามารถเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กรจนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร (Srathongkham, Sukphon & Siriphan, 2020) ดังสมมุติฐานที่ 1, 2 และ 3

แนวคิดความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต (Total Life Space)

Walton (1974) ได้กล่าวว่า ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ควรมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเอง ครอบครัวและการทำงาน มีเวลาได้คลายเครียดหลังเลิกงาน (Cummings & Worley, 1997) ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Onlaor, 2018) หากมีภาระงานมาก โดยไม่เข้าไปก้าวร้าวกับชีวิตส่วนตัวจะเกิดความสมดุลในบทบาทหน้าที่ก็จะเกิดความตั้งใจคงอยู่ในงาน (Nuyrat & Prachusilpa, 2018) ถ้าผู้บริหารใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่พนักงานจะทำให้เกิดความผูกพันในงาน (Worawattanaparinya, 2020) ดังสมมุติฐานที่ 4, 5 และ 6

แนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement)

Kahn (1990) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นการทุ่มเทเต็มที่ไปยังเป้าหมายขององค์กร ด้วยการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งด้านร่างกาย ความคิดและอารมณ์ สังเกตได้จากพลังเต็มเปี่ยม (Vigor) การอุทิศตนให้กับ

งาน (Dedication) และการซึมซาบกับงาน (Absorption) (Schaufeli et al., 2002) ส่วนงานที่มีความพึงพอใจสูงที่เกี่ยวกับชีวิตของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะมีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพ (Imjai, 2019) ส่งผลต่อการคงอยู่ทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุและไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานแม้มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า (Krachaddthong, Pongyeela & Kumsuprom, 2018) จึงต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้ทำงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญและทำงานที่ซับซ้อน จะแสดงออกผ่านความผูกพันในงานจนเกิดผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมเป็นความตั้งใจการคงสมาชิกภาพ (Kaewpongmongkol & Popaitoon, 2021) และการจัดหาทรัพยากรให้กับพนักงานอย่างพอเพียง จะส่งผลให้พนักงานตอบสนองในลักษณะเพิ่มความผูกพันกับงานและความผูกพันต่อการในระดัที่สูงขึ้น (Charutwinyo et al. 2017) ดังสมมุติฐานที่ 7 และ 8

แนวคิดความผูกพันต่อการ (Organizational Commitment)

Meyer and Allen (1991) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อการ เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการบอกถึงความสัมพันธ์และสะท้อนให้เห็นถึงเหตุผลที่จะเลือกอยู่กับองค์กร ประกอบด้วย ด้านจิตใจ (Affective) ด้านความต่อเนื่อง (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative) จากการศึกษาของ Thakerd and Ramanust (2019) พบว่า ความผูกพันต่อการทำหน้าที่โอนถ่ายความพึงพอใจด้านผลตอบแทนไปสู่การคงอยู่ของบุคลากร โดยให้บุคลากรตระหนักถึงหน้าที่ที่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถรู้สึกผูกพันต่อการ จะแสดงออกด้วยการเป็นสมาชิกขององค์กร (Lekpat & Wanichthanom, 2019) เมื่อเกิดความผูกพันต่อการก็จะเกิดความตั้งใจคงอยู่ (Krates et al., 2021) ดังสมมุติฐานที่ 9

ความตั้งใจการคงอยู่ในงาน (Intention to Retain)

Cowden and Cummings (2012) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจคงอยู่ในงาน เป็นการแสดงเจตนา ความรู้สึก และความน่าจะเป็นของบุคคลที่จะทำงานอยู่ในองค์การอย่างต่อเนื่องมากกว่า 3 ปี (Fisher, Hinson & Deets, 1994) โดยรู้สึกพึงพอใจอยู่ในงาน เกิดความรู้สึกว่าตนเองเหมาะสมกับงานและจะสูญเสียโอกาสหากลาออก (Mitchell, Holtom & Lee, 2001) โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ความสมดุลชีวิตกับการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ทำให้ไม่คิดลาออกหรือเกษียณอายุก่อนกำหนดเป็นปัจจัยสำคัญในการคงอยู่ในงาน (Nuyrat & Prachusilpa, 2018)

สมมุติฐานการวิจัย

- H₁ ผลตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน
- H₂ ผลตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน
- H₃ ผลตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อการ
- H₄ ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน
- H₅ ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน
- H₆ ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อการ
- H₇ ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อการ
- H₈ ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน
- H₉ ความผูกพันต่อการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ตามแบบแผนการอธิบายตามลำดับ (Explanatory Sequential Design) แบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และ 2 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา (Survey & Descriptive Research) การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ประชากร เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เขต 1 ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 420 ชั่วโมง และมีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 1 ปี

กลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนผู้ดูแลผู้สูงอายุในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเขต 1 ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 420 ชั่วโมง และมีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 1 ปี การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกต (Hair et al., 2006) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 15 เท่า จำนวน 18 ตัวแปรสังเกต จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 270 คน แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนผู้ดูแลผู้สูงอายุตามสถานประกอบการที่ได้รับการอนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 26 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 219 คน ลำพูนจำนวน 4 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 34 คน และลำปางจำนวน 2 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 17 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มแบบเสนอแนะที่พ้องกัน (Snowball Sampling)

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความตรง (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) แต่ละข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.6-1.0 มีค่ามากกว่า 0.5 (Rovinelli & Hambleton, 1970) และความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามหลังการนำไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างภาคเหนือตอนบนเขต 2 จำนวน 30 คน ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ทั้งฉบับ 0.915 มีค่ามากกว่า 0.70 (Cortina, 1993) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) มีค่าระหว่าง 0.482-0.807 มีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005) สรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพ ทั้งด้านความตรงและความเที่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 270 ชุด ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้ 1) การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร ค่าความเบ้ไม่เกิน ± 3 ความโด่งไม่เกิน ± 10 พบว่า ค่าความเบ้ -0.169 ถึง -1.018 ความโด่ง -0.610 ถึง 1.194 สรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ 2) การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) มีค่า 0-1 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) พบว่า ค่า KMO=0.900 ค่า Bartlett's Test of Sphericity ประกอบด้วย Approx. Chi-Square=3298.815, df=153, Sig.=0.000 สรุปได้ว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 3) การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ต้องไม่เกิน 0.85 พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันทั้งหมดมีค่าระหว่าง 0.02 -0.75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปได้ว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง และ 4) การตรวจสอบโมเดลการวัด

(Measurement Model) โดยการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standard Regression Weights: λ) ค่าความแปรผันที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE หรือ ρ_v) และค่าความเชื่อถือได้ของโครงสร้าง (Construct Reliability: CR หรือ ρ_c) ของน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละรายการ เพื่อพิจารณาความเชื่อถือได้ของมาตรวัด

ข้อตกลงทางสถิติความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลอง ผลลัพธ์ที่ได้ต้องเป็นดังนี้ ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) ต้องน้อยกว่า 2 (Arbuckle & Wothke, 1999) ค่า P-value ต้องมากกว่า 0.05 (Hoyle, 1995) ค่าสถิติของการวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ต้องมากกว่า 0.90 (Bentler, 1990) ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) ต้องมากกว่า 0.95 (Kline, 2005) ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเกณฑ์ (NFI) ต้องมากกว่า 0.90 (Kline, 2005) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) ต้องน้อยกว่า 0.08 (Kline, 2005) ค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดลในรูปของรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) ต้องน้อยกว่า 0.08 (Tanaka & Huba, 1989) และดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) เพื่อให้ค่าดัชนีความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยปรับเศษเหลือ (Residual Error) ของตัวแปรสังเกตบางค่าให้มีความสัมพันธ์กันจนกระทั่งโมเดลจะมีความเหมาะสมและสอดคล้องกลมกลืนกัน (Model Fit) กับโมเดลทางทฤษฎี (Kaplan, 2009) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบโมเดลการวัด (Measurement Model)

Variables	λ	CR>0.70	AVE>0.50
Compensation	0.473***-0.881***	0.839	0.520
$\chi^2=2.448$, $df=4$, $\chi^2/df=0.612$, $p\text{-value}=0.654$, $GFI=0.996$, $CFI=1.000$, $NFI=0.995$, $RMSEA=0.000$, $RMR=0.026$			
LifeSpace	0.867***-0.937***	0.933	0.823
$\chi^2=0.548$, $df=1$, $\chi^2/df=0.548$, $p\text{-value}=0.459$, $GFI=0.998$, $CFI=1.000$, $NFI=0.999$, $RMSEA=0.000$, $RMR=0.026$			
WorkEngage	0.669-0.873	0.796	0.569
$\chi^2=1.133$, $df=1$, $\chi^2/df=1.133$, $p\text{-value}=0.287$, $GFI=0.997$, $CFI=0.999$, $NFI=0.995$, $RMSEA=0.024$, $RMR=0.068$			
OrganCom	0.681***-0.930***	0.883	0.720
$\chi^2=1.950$, $df=1$, $\chi^2/df=1.950$, $p\text{-value}=0.086$, $GFI=0.992$, $CFI=0.995$, $NFI=0.993$, $RMSEA=0.072$, $RMR=0.062$			
Intettoretain	0.872***-0.958***	0.961	0.861
$\chi^2=1.340$, $df=2$, $\chi^2/df=0.670$, $p\text{-value}=0.512$, $GFI=0.997$, $CFI=1.000$, $NFI=0.999$, $RMSEA=0.000$, $RMR=0.008$			

* $P < .05$, ** $P < .01$, *** $P < .001$

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาอธิบายเพิ่มเติมผลของข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเขต 1 ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 420 ชั่วโมงและมีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 1 ปี ควรมีจำนวน 10-15 คน (Stake, 2006) ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน แบ่งเป็นจังหวัดละ 4 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีลักษณะคำถามเป็นปลายเปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน ในเดือนกรกฎาคม 2564

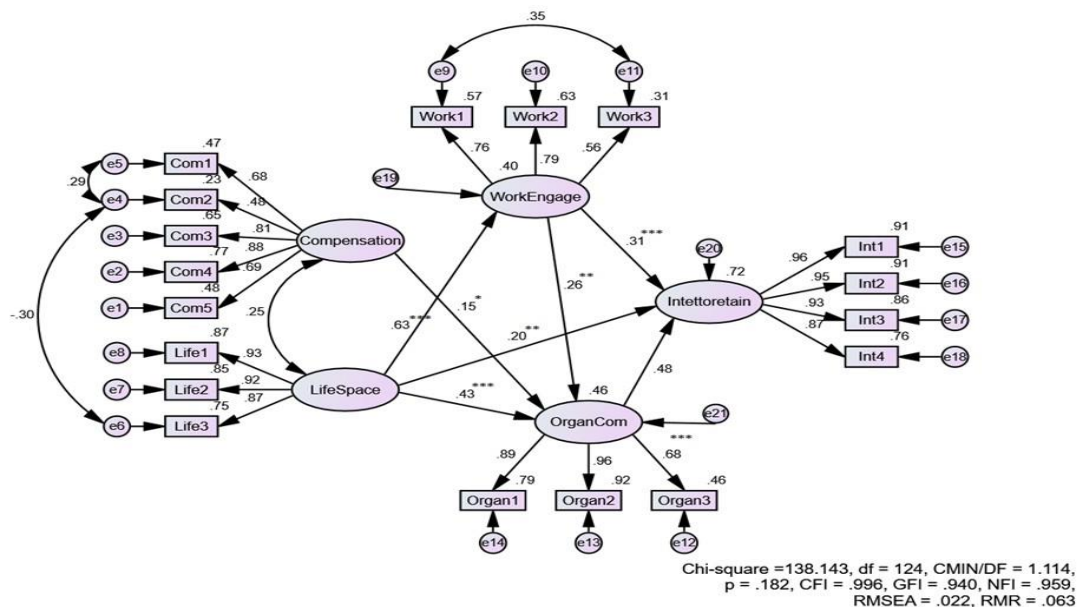
การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ขั้นตอนการจัดการข้อมูล ประกอบด้วย การลดข้อมูล (Data Reduction) การจัดรูปข้อมูล (Data Display) การร่างข้อสรุป (Conclusion Drawing) และสรุปเนื้อหาที่มีความสำคัญที่สุดจากประเด็นการสัมภาษณ์ในภาพรวมทั้งหมด และนำข้อมูลทั้งให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อเป็นการยืนยันข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 270 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน (ร้อยละ 98.89) มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 44.81) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 261 คน (ร้อยละ 96.67) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 253 คน (ร้อยละ 93.70) มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 261 คน (ร้อยละ 96.67) มีประสบการณ์การอบรมจากโรงเรียนเอกชน/ปริบาล จำนวน 270 คน (ร้อยละ 100.00) สถานที่ทำงานปัจจุบันเป็นศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 92.59)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันในงาน และความตั้งใจการคงอยู่ในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.59, 3.60, 3.53 และ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.033, 1.463, 1.310, 1.453 และ 1.412 ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2



ภาพประกอบที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ
ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เขต 1 หลังตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีความสำคัญ

หมายเหตุ: Compensation = ผลตอบแทน Com1 = เหมาะสมกับปริมาณงาน Com2 = เพียงพอกับค่าใช้จ่าย Com3 = ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานอื่น Com4 = มีเงินออม Com5 = เหมาะสมกับความรับผิดชอบ Life Space = ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต Life1 = ไม่เป็นอุปสรรคต่อชีวิตครอบครัว Life2 = มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ Life3 = เลือกเวลาปฏิบัติงาน Work Engage = ความผูกพันในงาน Work1 = ด้านพลังเต็มเปี่ยม Work2 = การอุทิศตนให้กับงาน Work3 = การซึมซับกับงาน Organ Com = ความผูกพันต่อองค์กร Organ1 = ด้านจิตใจ Organ2 = ด้านความต่อเนื่อง Organ3 = ด้านบรรทัดฐาน Intettoretain = ความตั้งใจคงอยู่ในงาน Int1 = ทำานที่สุดเท่าที่จะทำได้ Int2 = ทำต่อไป Int3 = คาดหวังจะทำต่อ Int4 = เกษียณ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เขต 1 หลังตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญ

Dep.V.	Indep.V	Estimate	S.E.	C.R.	P	R ²	Path Coefficients		
							DE	IE	TE
WorkEngage	Compensation	–	–	–	–	0.402	–	–	–
	LifeSpace	0.634	0.085	8.087	***		0.634	–	0.634
OrganCom	Compensation	0.154	0.070	2.502	.012*	0.459	0.154	–	0.154
	LifeSpace	0.427	0.085	4.840	***		0.427	0.165	0.592
	WorkEngage	0.260	0.081	2.858	.004**		0.260	–	0.260
IntettoRetain	Compensation	–	–	–	–	0.724	–	0.073	0.073
	LifeSpace	0.200	0.092	3.059	.002**		0.200	0.478	0.678
	WorkEngage	0.309	0.093	4.316	***		0.309	0.124	0.433
	OrganCom	0.477	0.098	7.072	***		0.477	–	0.477

หมายเหตุ: * P < .05, ** P < .01, *** P < .001 DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect

จากภาพประกอบที่ 1 และตารางที่ 2 ผู้วิจัยทำการปรับแบบจำลองโดยการพิจารณาตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญออกและปรับเศษเหลือ (Residual Error) ของตัวแปรสังเกตบางค่าให้มีความสัมพันธ์กันจนกระทั่งโมเดลจะมีความเหมาะสมและสอดคล้องกลมกลืนกัน (Model Fit) กับโมเดลทางทฤษฎี ผลการประมาณค่าความสัมพันธ์ตามสมมติฐานหลัก $\chi^2=138.143$, $df=124$, $\chi^2/df=1.114$, $P\text{-value}=0.182$, $GFI=0.940$, $CFI=0.996$, $NFI=0.959$, $RMR=0.063$, $RMSEA=0.022$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด ผลการวิจัยตามสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1) สมมุติฐานที่ 1 ผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน จึงปฏิเสธสมมุติฐาน 2) สมมุติฐานที่ 2 ผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน จึงปฏิเสธสมมุติฐาน 3) สมมุติฐานที่ 3 ผลตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.154$, $p<0.05$) จึงยอมรับสมมุติฐาน 4) สมมุติฐานที่ 4 ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.634$, $p<0.001$) จึงยอมรับสมมุติฐาน 5) สมมุติฐานที่ 5 ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.200$, $p<0.01$) จึงยอมรับสมมุติฐาน 6) สมมุติฐานที่ 6 ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.427$, $p<0.001$) จึงยอมรับสมมุติฐาน 7) สมมุติฐานที่ 7 ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.260$, $p<0.01$) จึงยอมรับสมมุติฐาน 8) สมมุติฐานที่ 8 ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.309$, $p<0.001$) จึงยอมรับสมมุติฐาน และ 9) สมมุติฐานที่ 9 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.477$, $p<0.001$) จึงยอมรับสมมุติฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุ 20-31 ปี รายได้ต่อเดือน 10,000 – 18,000 บาท สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ 1- 3 ปี มีประสบการณ์การอบรมจากโรงเรียนบริหาร ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและบริการส่งผู้ดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า

ปัจจัยด้านผลตอบแทน ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ทำงานศูนย์ดูแลผู้สูงอายุได้รับเงินเดือน ๆ ละ 10,000-12,000 บาท ซึ่งยังไม่รวมค่าล่วงเวลา บางแห่งมีการจ่ายโบนัส ซึ่งจำนวนที่ได้รับขึ้นอยู่กับผลประกอบการในแต่ละปี และมีการขึ้นเงินเดือนทุกปีตามผลการปฏิบัติงาน ส่วนสวัสดิการที่ได้รับเป็นที่พัก ส่วนผู้ดูแลผู้สูงอายุตามบ้านได้รับเงินเดือน ๆ ละ 15,000-18,000 บาท ซึ่งอัตราค่าตอบแทนดังกล่าวได้รับทราบจากสถาบันที่เข้าอบรมหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุมาก่อนแล้ว เห็นว่าเหมาะสมลักษณะงานที่ทำจึงตัดสินใจสมัครอบรม ประกอบกับเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและปริมาณงานที่รับผิดชอบเมื่อเทียบกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน อีกทั้งการทำงานดูแลผู้สูงอายุทำด้วยใจรักในวิชาชีพ รู้สึกเป็นงานที่มีคุณค่า จึงทำงานด้วยความทุ่มเทจนรู้สึกว่าการทำงานเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนเกิดรู้สึกผูกพันเหมือนคนในครอบครัวทั้งกับผู้สูงอายุที่ดูแลและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุมีชั่วโมงต่อวันในการทำงานแบบ 12:12 กรณีผู้สูงอายุมีจำนวนไม่มาก ส่วนแบบ 8:8:8 กรณีผู้สูงอายุมีจำนวนมาก โดยมีวันหยุด 1 วันต่อสัปดาห์ การดูแลผู้สูงอายุตามบ้านเวลาทำงานเท่ากับ 24 ชั่วโมง โดยมีวันหยุด 2-4 วันต่อเดือน กิจกรรมในวันหยุดและเวลาหลังเลิกงานมักเลือกที่จะพักผ่อนมากกว่าไปทำกิจกรรมอื่น ประกอบกับช่วงเวลาการทำงานที่แตกต่างจากอาชีพอื่น ทำให้เวลาวางไม่ตรงกับคนในครอบครัว ปัญหาการบริหารเวลาจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ลาออก หรือเลิกทำงานดูแลผู้สูงอายุ ขณะที่ใช้เวลาในการทำงานค่อนข้างยาวนานในแต่ละวันและแต่ละสัปดาห์ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำงาน ตลอดจนผู้สูงอายุที่ดูแลและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน งานดูแลผู้สูงอายุเป็นงานหนักที่ต้องใช้ความเข้าใจ และยอมรับในความคิด การกระทำของผู้สูงอายุควบคู่กับความรู้ด้านวิชาการในการดูแลสุขภาพกายตามมาตรฐานวิชาชีพ การดูแลด้านจิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณตามความเชื่อของผู้สูงอายุด้วยความรัก ความเอื้ออาทรเหมือนญาติผู้ใหญ่ ส่วนใหญ่ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ยังทำงานดูแลผู้สูงอายุ เพราะรักในวิชาชีพของตนเอง มองเห็นว่าการดูแลผู้สูงอายุเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าที่จะทำให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตอย่างมั่นคงและมีศักดิ์ศรี แม้ว่าบางครั้งจะพบปัญหาหรืออุปสรรคก็ยังอยากมาทำงาน อีกทั้งมีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันจนผูกพันเหมือนคนในครอบครัว โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน แต่เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็จะหันหน้าปรึกษาพูดคุยกัน

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ผู้ดูแลผู้สูงอายุเมื่อผ่านการทดลองงาน ถ้าตัดสินใจทำงานเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุแล้วส่วนใหญ่ก็จะทำงานนี้ต่อไปให้นานที่สุดและจะไม่คิดย้ายไปทำงานที่อื่น เนื่องจากเกิดความผูกพันกับผู้สูงอายุที่ดูแลและเพื่อนร่วมงานที่เหมือนคนในครอบครัวจากการได้ใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกันค่อนข้างมากในแต่ละวัน ขณะเดียวกันผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมวางแผนการดูแลผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตอย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรี จนทำให้รู้สึกว่าการดูแลผู้สูงอายุเป็นงานที่มีความหมายและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้

ปัจจัยด้านความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี มีความคิดเห็นที่จะยังคงทำอาชีพนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ คาดว่าจะทำถึงอายุประมาณ 50 ปี หากอายุมากขึ้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจลดลง ซึ่งผู้สูงอายุที่อยู่ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจะต้องได้รับการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ

ร่างกาย ได้รับกำลังใจ ได้บอกเล่าความรู้สึก และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ปฏิบัติตามความเชื่อทางศาสนา ซึ่งต้องใช้จิตวิทยาในการดูแล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและเสื่อมโทรมถดถอยของร่างกาย มีโรคเรื้อรังที่ต้องได้รับการดูแลและรักษา บางรายเป็นผู้ป่วยจิตเวช จึงต้องใช้ความเข้าใจและความอดทน อีกทั้งงานดูแลผู้สูงอายุเป็นงานที่ทำแบบเดิมซ้ำกันทุกวัน แต่พัฒนาการของผู้สูงอายุจะถดถอยลงเรื่อย ๆ จนกระทั่งไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ทำให้ภาระงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นทุกวัน ส่งผลให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุบางคนไม่ผ่านการทดลองงาน หรือทำงานได้ไม่นานก็ลาออก ส่วนการดูแลผู้สูงอายุตามบ้านที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง อาจไม่เหมาะสมกับผู้ดูแลผู้สูงอายุที่กลุ่มวัยรุ่นหรือมีภาระด้านครอบครัว ขณะที่การดูแลในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแม้จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันดูแล แต่ยังคงต้องดูแลผู้สูงอายุหลายคน

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านผลตอบแทนพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ Cummings & Worley (1997) ที่กล่าวว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในรูปของรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานการจ้างงานทั่วไปและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Worawattanaparinya (2020) ที่พบว่า พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีควรได้รับรายได้และประโยชน์ตอบแทนที่ตรงกับความต้องการและเพียงพอต่อการดำรงชีพ จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vadtanapong, Rawiworrakul and Boonyamalik (2020) ที่พบว่า รายได้ประจำที่บุคลากรได้รับในแต่ละเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน อธิบายได้ว่า การยังคงทำงานเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับเนื่องจากผู้ดูแลผู้สูงอายุได้รับทราบเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนก่อนที่จะเลือกตัดสินใจเรียนหรืออบรมในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุมาก่อนแล้ว รวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและปริมาณงานที่รับผิดชอบเมื่อเทียบกับงานอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 ผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Worawattanaparinya (2020) ที่พบว่า หากเมื่อพนักงานเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานดีในด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ก็พร้อมและเต็มใจที่จะมอบความยึดมั่นผูกพันให้กับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มากหรือน้อยตามแต่ความสมัครใจ อธิบายได้ว่า หากงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการหรือพนักงานจะมีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพด้วยความตระหนักในจรรยาบรรณของวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีมาตรฐานและปลอดภัยมากกว่าจะคำนึงถึงผลตอบแทนที่ได้รับ และจากการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ผลตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srathongkham, Sukphon and Siriphan (2020) ที่พบว่า ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นการจูงใจให้พนักงานทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์การเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การ อธิบายได้ว่า การจ่ายผลตอบแทนทั้งในรูปที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้รูปตัวเงินที่ยุติธรรมสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ จะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญกำลังใจและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวของผู้ดูแลผู้สูงอายุ และมองเห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และไม่คิดลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น

ปัจจัยด้านความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974) ที่ได้กล่าวว่า ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ควรมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเอง ครอบครัวและการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Worawattanaparinya (2020) พบว่า การที่

พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีควรมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวจากงานที่ทำอยู่ไม่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Worawattanaparinaya (2020) ที่พบว่า ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ผู้บริหารที่ใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานจนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจนสามารถปฏิบัติที่มีใจรักได้อย่างมีประสิทธิภาพ อธิบายได้ว่า การดูแลผู้สูงอายุ เป็นการดูแลแบบเอื้ออาทรเหมือนญาติผู้ใหญ่ด้วยความรักและความเข้าใจและตามมาตรฐานในวิชาชีพ ซึ่งผู้สูงอายุต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษมากกว่าการดูแลผู้ป่วยหรือวัยอื่น จำเป็นต้องมีการผลัดเปลี่ยนเวรตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องรักษาคุณภาพการใช้ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานในวิชาชีพของตนเอง โดยแบ่งเวลาให้เหมาะสม ทั้งเวลาปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้สังคม จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 5 ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nuyrat & Prachusilpa (2018) ที่พบว่า ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณมากแต่ไม่ส่งผลต่อชีวิตประจำวันของตนเองและครอบครัว โดยภาระจากที่ทำงานไม่เข้าไปก้าวก่ายกับชีวิตส่วนตัว จะทำให้เกิดความสมดุลในบทบาทหน้าที่และเกิดความตั้งใจคงอยู่ในงาน อธิบายได้ว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุหากทำให้เกิดความสมดุลตามบทบาทหน้าที่ ด้วยการกำหนดเวลาในบทบาทการทำงานและบทบาทการใช้ชีวิตด้านอื่นให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิต จะก่อเกิดความสุขในการทำงานและจะยังคงทำงานเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุต่อไป จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 6 ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Onlaor (2018) พบว่า ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตความเป็นอยู่เป็นปัจจัยที่จะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนและมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์การ อธิบายได้ว่า การดูแลผู้สูงอายุต้องมีการผลัดเปลี่ยนเวรตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุสามารถทำให้ภาระจากที่ทำงานไม่เข้าไปก้าวก่ายกับชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ตลอดจนมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ และสามารถทำกิจกรรมนันทนาการได้ อีกทั้งหากผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเปิดโอกาสเลือกเวลาปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความจำเป็นในชีวิต ก็จะทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องการทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุนั้นต่อไป

ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงานพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ Schaufeli et al. (2002) ที่กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน เป็นสภาวะความสุขสมหวังด้านงานในเชิงบวกที่สังเกตได้จากความกระตือรือร้น การอุทิศตนให้กับงานและการซึมซาบกับงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imjai (2019) ที่พบว่า งานที่มีความพึงพอใจสูง ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการหรือพนักงานจะมีความตระหนักในจรรยาบรรณของวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีมาตรฐานและปลอดภัย ซึ่งทำให้มีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพและผูกพันกับงานมาก จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 7 ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Charutwinyo et al. (2017) ที่พบว่า ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น จะส่งผลต่อใจผูกพันกับงานของพนักงานโดยตรง ถ้าพนักงานมีใจผูกพันกับงานก็จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ อธิบายได้ว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกิดจากใจรักในวิชาชีพ เห็นว่างานดูแลผู้สูงอายุเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ และได้ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่มีพันธกิจที่เชื่อถือและยึดมั่นจรรยาบรรณของวิชาชีพ บุคลากรมีความผูกพันเหมือนคนในครอบครัว ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเห็นคุณค่า

ของผลงาน ตลอดจนการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานจนเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุก็ทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความสุขและจะทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ต่อไป จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 8 ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krachaddthong, Pongyeela and Kumsuprom (2018) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพเป็นสภาวะทางจิตใจในทางบวกที่สัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความคิดและความตั้งใจที่จะทำงานหรือวางแผนที่จะยังคงทำงานที่ทำอยู่ไปจนกระทั่งเกษียณและไม้ออกหรือเปลี่ยนงาน อธิบายได้ว่า ความผูกพันในงานดูแลผู้สูงอายุเกิดจากการมีใจรักในวิชาชีพ มองเห็นว่าการดูแลผู้สูงอายุเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้ใช้ชีวิตอย่างมั่นคงและมีศักดิ์ศรี เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุยังคงทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุต่อไป

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยที่ความรู้สึกเหล่านี้จะบ่งบอกความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การที่สะท้อนให้เห็นถึงเหตุผลที่จะเลือกอยู่กับองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krachaddthong, Pongyeela and Kumsuprom (2018) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานจะแสดงออกทางพฤติกรรมต่อองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่โดยการยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์การ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การพร้อมที่จะอยู่กับองค์การต่อไป จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 9 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Lekpat and Wanichtanom (2019) ที่พบว่า การทำให้บุคลากรตระหนักถึงหน้าที่ที่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์การด้วยการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป อธิบายได้ว่า การบริหารงานของผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลทั้งเรื่องงานและตัวบุคคลผู้ดูแลผู้สูงอายุเหมือนคนครอบครัว สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เน้นการทำงานเป็นทีม มีบรรยากาศในการทำงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เมื่อเกิดปัญหาก็หันหน้าปรึกษาหารือกัน ตลอดจนให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในรูปผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ และด้านเวลาในการทำงานกับเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวจนทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเกิดเป็นความผูกพันจึงไม่คิดเปลี่ยนไปทำงานอื่นจะยังทำงานเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุต่อไป

ความตั้งใจคงอยู่ในงานพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันในงาน และความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ทั้งนี้ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุได้ร้อยละ 72.40 สอดคล้องกับแนวคิดของ Cowden & Cummings (2012) ที่กล่าวว่า ความตั้งใจคงอยู่ในงานเป็นการแสดงเจตนา ความรู้สึก และความน่าจะเป็นของบุคคลที่จะทำงานอยู่ในองค์การอย่างต่อเนื่องในองค์การและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nuyrat & Prachusilpa (2018) ที่พบว่า ความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยไม่คิดลาออกหรือเกษียณอายุก่อนกำหนดขึ้นอยู่กับการปัจจัยส่วนบุคคล ความสมดุลชีวิตกับการทำงานและการสนับสนุนจากองค์การ อธิบายได้ว่า ในการทำงานเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้นจะต้องเป็นผู้มีใจรักในวิชาชีพ เนื่องจากเป็นงานที่หนักต้องใช้ความอดทนและความเข้าใจในธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ อีกทั้งต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง หากผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวในการทำงาน ทั้งในเรื่องของลักษณะงานและเวลาในการทำงาน ทำให้ไม่ผ่านการทดลองงาน หรือทำงานได้ไม่นานก็ลาออก แต่หากตัดสินใจทำงานเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุเมื่อทำงานได้ในระยะหนึ่งก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับผู้สูงอายุที่ดูแลและเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและ

กันเหมือนคนในครอบครัวและทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งถ้าผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมวางแผนการดูแลผู้สูงอายุในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตอย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรี จนทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ จะยังคงทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุต่อไป ขณะที่อัตราผลตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุรับทราบก่อนที่จะ การตัดสินใจเรียนหรืออบรมหลักสูตรผู้ดูแลผู้สูงอายุแล้ว ซึ่งจำนวนเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและ ปริมาณงานที่รับผิดชอบเมื่อเทียบกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน อีกทั้งหากงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตของ ผู้สูงอายุ ทำให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุจะมีความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพด้วยความตระหนักในจรรยาบรรณของวิชาชีพ เพื่อให้ ผู้สูงอายุได้รับการดูแลที่มีมาตรฐานและปลอดภัยมากกว่าจะคำนึงถึงผลตอบแทนที่ได้รับ

สรุปผล

ความคิดเห็นของผู้ดูแลผู้สูงอายุเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผล ต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อ องค์กร ความผูกพันในงาน และความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ใน งานสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ส่วนปัจจัยผลตอบแทน และความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพล ทางอ้อมต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ทั้งนี้ปัจจัยทั้งหมดที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายความแปรปรวนความตั้งใจคงอยู่ ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุได้ร้อยละ 72.40

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

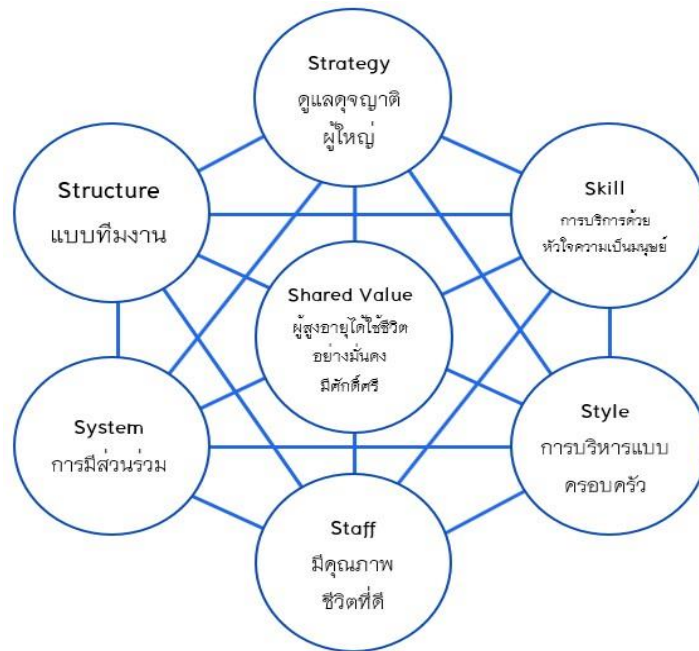
1. ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ควรตระหนักและสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกิดจากความรู้สึกเป็น เจ้าของ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันที่ผูกพันเหมือนคนในครอบครัว ตลอดจนปรึกษาหารือกรณีเกิดปัญหา
2. ผลการวิจัยพบว่า ผลตอบแทน ความสมดุลของเวลาทำงานและชีวิตมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจคง อยู่ในงาน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ควรสนใจในการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น การจ่ายโบนัส ค่าล่วงเวลา เป็นต้น ส่วนค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น วันลาพักผ่อน การศึกษาดูงาน เป็นต้น และเอาใจใส่ต่อ ความต้องการความสมดุลของเวลาทำงานไม่ให้มีผลกระทบต่องานครอบครัวและชีวิตส่วนตัว โดยให้มีโอกาสเลือก เวลาทำงานและวันหยุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงานและความ ตั้งใจคงอยู่ในงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความมีอิทธิพลของผลตอบแทนทั้งในรูปตัวเงิน และไม่ใช้รูปตัวเงินที่มีต่อความผูกพันในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ
2. การวิจัยนี้ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของปัจจัยด้านผลตอบแทนและความสมดุลของเวลาทำงาน และชีวิตที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานในประเด็นอื่น เช่น ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่



ภาพประกอบที่ 2 แนวทางการสร้างความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ
กรณีศึกษา: ธุรกิจบริการผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเขต 1

จากภาพประกอบที่ 2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 และ 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางความตั้งใจคงอยู่ในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ กรณีศึกษา: ธุรกิจบริการผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเขต 1 โดยใช้กรอบแนวคิด 7s ของ McKinsey (Waterman, Peters & Phillips, 1980) ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ดูแลคุณภาพผู้สูงอายุ เป็นการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สิ่งแวดล้อม และจิตวิญญาณด้วยความรักเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว 2) ทักษะการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีจิตเจตนาในการบริการในการดูแลผู้สูงอายุแบบเอื้ออาทรด้วยความรักและความเข้าใจ 3) รูปแบบการบริหารแบบครอบครัว ผู้ประกอบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุควรให้ความเอาใจใส่ดูแลทั้งเรื่องงานและตัวบุคคลเหมือนคนในครอบครัว 4) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้แก่ ด้านการทำงานมีความมั่นคงได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ด้านชีวิตส่วนตัว มีเวลาส่วนตัวและแบ่งเวลาให้กับครอบครัว 5) ระบบแบบมีส่วนร่วม สร้างการมีส่วนร่วมทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การวางแผนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ ตลอดจนการประเมินผล ซึ่งการมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างพลังการทำงานร่วมกันเป็นทีม 6) โครงสร้างองค์กรแบบทีมงาน มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมในการแก้ปัญหาและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และ 7) ค่านิยมร่วม เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตอย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรีจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต

References

- Arbuckle, J., & Wothke, W. (1999). *AMOS 4 User's Reference Guide*. Smallwaters Corporation.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*, 107, 238–246.
- Charutwinyo, P., Chemsripong, S., Liampreecha, W., & Srisempoke, K. (2017). A Causal Relationship Model of Factors Affecting Employees' Work Engagement and Organizational Commitment in Software Business in Thailand. *Journal of Business, Economics and Communications*, 12(1), 107–123.
- Cowden, T. L., & Cummings, G. G. (2012). Nursing Theory and Concept Development: A Theoretical Model of Clinical Nurses' Intentions to Stay in their Current Positions. *Journal of Advanced Nursing*, 68, 1646–1657.
- Cummings, Thomas G., & Worley, Christopher G. (1997). *Organization Development and Change* (6th ed.). South-Western College Publishing.
- Department of Health Service Support. (2021). *Announcement of the Law Governing the Elderly Care Business*. https://hss.moph.go.th/show_topic.php?id=4054
- Department of Older Persons. (2021.) *Statistics of the Elderly in Thailand*. <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1099>
- Department of Business Development. (2021). *Business Analysis Report*. https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2564/T26/T26_032021.pdf
- Elderly and Dependent Persons Care Business. (2021). *List of Authorized Establishments*. <https://esta.hss.moph.go.th/>
- Fisher, M. L., Hinson, N., & Deets, C. (1994). Selected Predictors of Registered Nurse Intent to Stay. *Journal of Advanced Nursing*, 20(3), 950–957.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, G. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed). Prentice–Hall.
- Hoyle, R. H. (1995). *The Structural Equation Modeling Approach: Basic Concepts and Fundamental Issues*. In: Hoyle, R.H., Ed., *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*, pp.1–15. Sage.
- Imjai, K. (2019). Quality of Work Life and Organizational Commitment of Professional Nurses in the Community Hospital, Samutprakarn Province. *Journal of Prachomklao College of Nursing, Phetchaburi Province*, 2(2), 30–45.

- Kaewpongmongkol, N., & Popaitoon, P. (2021). Intention to Stay of Generation Z: The Roles of Knowledge Characteristics and Work Engagement. *Songklanakarin Journal of Management Sciences*, 38(2), 168–197.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kaplan, D. (2009). *Structural Equation Modeling: Foundations and Extensions*. Sage.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. Guilford Press.
- Krachaddthong, P., Pongyeela, A., & Kumsuprom, S. (2018). Causal Factors Influencing the Persistence of Hotel's Chef in Thailand. *Academic Journal of North Bangkok University*, 7(2), 142–152.
- Krates, J., Patanavanichanan, N., Pratanvorapanya, W., Trainattawan, W., Thangkratok, P., & Srithumsuk, W. (2021). Factors Influencing Work Retention of Professional Nurse under the Ministry of Public Health. *Journal of Health Science*, 30(3), 561–573.
- Lekpat, P., & Wanichtanom, R. (2019). A Study of Causal Relationships of Proactive Personality and Perceptions of Organizational Climate on Intention to Stay with Organizational Commitment as a Mediator among Employees of Electric Appliances Company. *Journal of HRintelligence*, 15(1), 39–56.
- Maneenat, J., Ruangrob, A., & Pinmanee, S. (2021). Factors Affecting Retention of Daily Operators in Auto Parts Industry During Covid-19 Pandemic, Amata Nakorn Industrial Estate Chonburi. *Sripatum Chonburi Journal*, 18(2), 171–184.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., & Lee, T. W. (2001). How to keep your best employees: Developing an effective retention policy. *The Academy of Management Executive*, 15(4), 96–108.
- Nuyrat, N., & Prachusilpa, G. (2018). Relationships between Personal Factors, Work-Life Balance, Organizational Support, and Intention to Stay of Experienced Nurses, Private Hospitals Accredited by Joint Commission International Standard, Bangkok Metropolis. *Journal of the Royal Thai Army Nurses*, 19(Supplement Issue), 149–157.
- Onlaor, T. (2018). Organizational Commitment and Quality of Work Life in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. *Journal of Educational Innovation and Research*, 2(2), 101–116.
-

- Rahmani, M., & Eghbali, A. (2018). Examining the Moderating Role of Corporate Social Responsibility in the Relationship between Socially Responsible Consumption and Quality of Work Life (QWL) of Staff in Social Security Organization. *Marketing and Branding Research*, 5(1), 64–77.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Srathongkham, T., Sukphon, N., & Siriphan, W. (2020). Quality of Work Life Affecting Employment Engagement: A Case Study of Plus Property Company Limited. *Western University Research Journal of Humanities and social Science*, 6(3), 60–71.
- Stake, R. (2006). *Multiple Case Study Analysis*. New York: The Guilford Press.
- Tanaka, J. S., & Huba, G. J. (1989). A General Coefficient of Determination for Covariance Structure Models under Arbitrary GLS Estimation. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 42(2), 233–239.
- Thaikerd, U., & Ramanust, S. (2019). Influence of Job Engagement on the Transfer of Job Satisfaction towards the Retention of Leather and Footwear Workers in Sriracha Chonburi Province. *SAU Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), 39–49.
- Vadtanapong, O., Rawiworrakul, T., & Boonyamalik, P. (2020). Intention to Stay in Primary Care Unit among Nurses. *Journal of Nursing and Education*, 13(4), 34–47.
- Walton, R. E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*, 52(2), 12–14.
- Waterman, R., Peters, T. & Phillips, J. (1980) Structure is Not Organization. *Business Horizons*, 23(3), 14–26.
- Wimuktayon, C. (2020). Feasibility Study for Elderly Care Business in Banglamung and Sattahip, Chonburi Province. *Journal of Public and Private Management*, 28(2), 69–90.
- Worawattanaparinya, S. (2020). The Influencing of Work Life Quality on Work Engagement of Operational Level Staffs in the Electronic Industry in Rayong. *NRRU Community Research Journal*, 14(2), 30–43.