

บทที่ 1



บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น การดำเนินชีวิตของคนในสังคมมีสภาพของการแข่งขันและแย่งชิงกันมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งทำให้มนุษย์ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดอยู่เสมอ ๆ นับตั้งแต่การต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเองและครอบครัว การแข่งขันด้านการสร้างฐานะ ความเป็นอยู่ และการทำงาน การเผชิญกับปัญหาการจราจร ปัญหามลพิษจากสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการต้องปฏิบัติตามภารกิจต่าง ๆ อย่างรีบเร่งแข่งกับเวลา จนอาจกล่าวได้ว่าความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานของคน โดยเฉพาะความเครียดในการทำงานนั้นเป็นความเครียดหนึ่งที่มีความสำคัญมาก และเกิดขึ้นได้เสมอ (ลอบ หุตางกูร, 2522) เพราะการทำงานเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตมนุษย์ ดังนั้นบุคคลทั่วไปจึงมีโอกาสเกิดความเครียดในงานได้ในระดับที่แตกต่างกันไปตามการรับรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และสภาพแวดล้อมของแต่ละคน

ความเครียดในงาน หมายถึง ภาวะที่ปัจจัยในการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลง และสูญเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ (Beehr and Newman, 1974) โดยมีสาเหตุหลายประการ เช่น ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาท สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ และงานที่ขาดความก้าวหน้า (Hingley and Cooper, 1986) รวมทั้งสาเหตุจากด้านบุคคล เช่น ลักษณะส่วนตัว หรือปัญหาครอบครัว (Brown and Moberg, 1980) เมื่อมีภาวะเครียดบุคคลแต่ละคนจะมีระดับของความเครียดแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเผชิญปัญหาหรือการปรับตัวต่อความเครียดของบุคคล ซึ่ง สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) กล่าวว่า ถ้าบุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะมีผลทำให้ความเครียดลดลงและหมดไปได้ ซึ่งหมายถึง บุคคลสามารถรักษาสมดุลทางจิตได้โดยขจัดสิ่งกระตุ้นหรือ

ยอมรับสถานการณ์นั้น เป็นการปรับตัวต่อความเครียดได้สำเร็จ และหากบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้สำเร็จ อาจเกิดภาวะยุ่งยากใจ วิตกกังวลเพิ่มขึ้น โกรธ ซึมเศร้า หรืออาจเกิดความเจ็บป่วยทางจิตประสาท (บุญวาทิ เพชรรัตน์, 2532),

ผลกระทบของความเครียดในงานนั้น ได้มีผู้กล่าวถึงหลายท่าน เช่น คูเปอร์และมาร์แชล (Cooper and Marshall, 1978) และ กุสตาฟสัน (Gustafson, 1988) กล่าวว่า ผลของความเครียดในงานของบุคคลจะปรากฏอาการแสดงเป็น 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม และด้านร่างกาย โดยจะมีความกลัว หรือความวิตกกังวลสูง หงุดหงิด เบื่อหน่าย นอนหลับยาก หรือนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ท้องอืดอาหารไม่ย่อย เมื่ออยู่ในภาวะเครียดนั้นนานขึ้น จะทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หรือเป็นแผลในกระเพาะอาหาร ส่วนทางด้านพฤติกรรมนั้นจะพยายามแยกตัวจากกลุ่ม ตีหม้อหรือกินมากกว่าปกติ สูบบุหรี่จัด ผลกระทบดังกล่าวไม่เพียงแต่เกิดผลเสียต่อบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปยังหน่วยงาน และประเทศชาติด้วย เพราะเป็นสาเหตุให้บุคลากรหยุดหรือลางาน ขาดงานบ่อยขึ้น มีการลาออก โอน ย้าย เปลี่ยนงานไปสู่อาชีพอื่น หรือผลงานไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นผลให้ประสิทธิภาพของงานน้อยลง

พยาบาลเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด และโดยลักษณะของงานแล้วมีโอกาสที่จะเกิดความเครียดจากการทำงานได้มาก เนื่องจากต้องรับผิดชอบต่อบัญหาด้านสุขภาพอนามัยของบุคคล ต้องตอบสนองต่อการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ต้องเผชิญกับความตายของบุคคล และยังต้องเสี่ยงต่อการติดโรค โดยเฉพาะในปัจจุบันมีโรคที่อันตรายและไม่สามารถรักษาได้ เช่น โรคเอดส์ ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานพยาบาลต้องให้ความสนใจและอดทนอย่างสูง ซึ่ง สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) กล่าวว่า การปฏิบัติบทบาทดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พยาบาลเกิดความเครียดในงานอยู่เสมอ ๆ เพราะเป็นงานที่หนักและเสี่ยงเมื่อเทียบกับสิ่งตอบแทนที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงินเดือนหรือโอกาสในการเจริญก้าวหน้า

การปฏิบัติงานของพยาบาลนั้น แม้มีบางส่วนปฏิบัติงานอยู่ในสถานพยาบาลและบางส่วนปฏิบัติงานอยู่ในชุมชน แต่โดยรวมแล้วมีเป้าหมายเดียวกันคือ เพื่อสุขภาพอนามัยของประชาชน ในโรงพยาบาลนั้น ให้บริการแก่ผู้มารับบริการครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งลักษณะของบริการมีทั้งแผนกผู้ป่วยนอก แผนกฉุกเฉิน หอผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยหนัก และหน่วยตรวจพิเศษระบบต่าง ๆ ซึ่ง

โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ เป็นสถานพยาบาลที่มีลักษณะของบริการครอบคลุมลักษณะดังกล่าว โดยมีหัวหน้าหน่วยต่าง ๆ และหัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่ผู้บริหารการพยาบาลดูแลบริหารงานให้สามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่าผู้บริหารการพยาบาลมีความสำคัญต่อคุณภาพการพยาบาล เพราะต้องเป็นผู้ที่สามารถประเมินสภาพและรู้ความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย สามารถมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม ต้องเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ตลอดจนช่วยสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (เหตุยกา ปรีชาสุข, 2532) ส่วนในด้านชุมชนนั้น บทบาทของพยาบาลกับสังคมคือ ต้องรับผิดชอบร่วมกับประชาชนในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนความต้องการด้านสุขภาพอนามัย และพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน (นิภา คิดประเสริฐ, 2527) โดยหน่วยงานที่มีบทบาทดังกล่าวคือ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ซึ่งลักษณะของบริการนั้นมีทั้งการให้บริการภายในหน่วยงาน และการออกไปให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในชุมชน ซึ่งการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบดำเนินงานของพยาบาลหัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารการพยาบาล (กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2536)

สำหรับหน้าที่รับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วยงานในฐานะผู้บริหารการพยาบาลนั้น ได้มีผู้กล่าวไว้ว่ามีหน้าที่หลัก 3 ประการใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านการบริหารงาน เป็นผู้รับนโยบายจากผู้บริหารนำมาปฏิบัติในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ
2. ด้านบริการ เป็นหัวหน้าทีมในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรวิชาชีพอื่น รวมทั้งเป็นผู้ให้การนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านวิชาการ ให้ความร่วมมือแก่ผู้ศึกษาวิจัย รวมทั้งเป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ (Barrett, 1968, Ganong and Ganong, 1980, กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2536, สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2536)

จากภาวะและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบหลายประการ ทำให้ผู้บริหารการพยาบาล เหล่านี้ถูกคาดหวังจากบุคคลต่าง ๆ แตกต่างไป เช่น ผู้บริหารระดับสูงคาดหวังว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วยต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพและทักษะทั้งในด้านการพยาบาลโดยตรงต่อผู้ป่วยและการบริหารงานในหอผู้ป่วยเป็นอย่างดี (อัญชลี นวลคล้าย, 2531) ส่วน บันซี และคณะ (Bunsey, et al., 1991) ศึกษาพบว่า แพทย์และพยาบาลมีความคาดหวังว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยควรใช้เวลาส่วนใหญ่ในการดูแลผู้ป่วย ในขณะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยคิดว่าตนเองควรทำหน้าที่ด้านบริหารมากกว่า นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังจากผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วย และญาติ ซึ่งในบัจจุบันนี้ประชาชนทั่วไปมีการศึกษามากขึ้น มีความสนใจต่อปัญหาสุขภาพมากขึ้น ตลอดจนค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพจากพยาบาลที่ยิ้มแย้มและเป็นมิตร โดยพิจารณาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเปรียบเทียบกับคุณภาพการพยาบาลที่ตนได้รับ เพื่อตัดสินระดับความพึงพอใจ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2537) จากการถูกคาดหวังในบทบาทที่แตกต่างกันไป และการต้องดำรงบทบาทหลายอย่างพร้อมกัน เช่น เป็นผู้โต้แย้งบัญชา ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบทบาททางครอบครัว เช่น การเป็นภรรยา เป็นมารดา หรือเป็นบุตร ก็มีผลทำให้ผู้บริหารการพยาบาลเกิดความขัดแย้งในบทบาทได้ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดความเครียดในงาน (Hingley and Cooper, 1986) และได้มีผู้ศึกษาพบว่า การทำงานหรืออาชีพที่มีการแข่งขันหรือรับผิดชอบสูง มีความซ้ำซาก น่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย (Sorensen and Luckman, 1979) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของผู้บริหารการพยาบาล

นอกจากนี้ยังมีผู้สนใจศึกษาความพึงพอใจในงานกับความเครียดในงาน เช่น ประชิด ศราชนันท์ (2533) ศึกษาพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจในงานมาก จะมีความเครียดในงานน้อย และในทางกลับกันด้วย ซึ่งสุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530) กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติการพยาบาลถ้าจะให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ บุคลากรต้องมีความพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งได้จากการจูงใจเป็นสำคัญ ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และจากการศึกษาของ จุฑามาศ นุทธนิทษ์ และ วนิดา มงคลสินธุ์ (2535) พบว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจ และลาออกจากงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน คือ เรื่องของการบริหารจัดการ เงินเดือน ค่าตอบแทน และการปรับ 2 ชั้น ถือเป็นการลดแรงจูงใจของพยาบาล และยังศึกษาพบว่า สถิติการลาออก โอน ย้าย ของพยาบาล มีเพิ่มมากขึ้นทุกปี

นับจากปี 2530-2532 คิดเป็นร้อยละ 3.8, 4.7 และ 6.3 ตามลำดับ และมีผู้แจ้งความประสงค์ในการลาออก โอน ย้าย ไปถึงร้อยละ 11.6, 11.8 และ 20.3 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยสาเหตุของการลาออกนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนา บุญทอง (2537) ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องการลาออกไปประกอบวิชาชีพอื่นมากที่สุดคือ เรื่องของเงินเดือน รองลงมาเป็นความก้าวหน้า ความเบื่อหน่าย และสวัสดิการ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าสาเหตุของความไม่พึงพอใจนลาออกจากงานของพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของเงินเดือน และค่าตอบแทน ซึ่งนับเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และจากสาเหตุการลาออกดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องขาดบุคลากร ผู้บริหารการพยาบาลในฐานะผู้รับผิดชอบจะต้องเป็นผู้ที่เผชิญปัญหามากที่สุด ต้องหาวิธีเพื่อจัดการให้หน่วยงานมีบุคลากร เพียงพอ เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ต่อเนื่องอย่างมีคุณภาพ และด้วยความเต็มใจ พอใจของบุคลากร ซึ่งขณะเดียวกันผู้บริหารการพยาบาลเองก็ต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ซึ่งเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัย 2 อย่าง คือ ปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ถ้าสิ่งเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยค้ำจุนได้แก่ เงินเดือน นโยบายบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคง และสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยค้ำจุนนี้ถ้าอยู่ในระดับที่ดี บุคคลจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ต้องการผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วผู้บริหารการพยาบาลเหล่านี้เป็นข้าราชการของรัฐบาลที่มีกฎระเบียบมากในการปฏิบัติงาน ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด การตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ความสะดวกสบายในการทำงาน หรือความก้าวหน้า ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมมีความจำกัดและไม่เพียงพอแก่ความต้องการ เมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารการพยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าผู้บริหารระดับสูงละเลยไม่สนใจเป็นเวลานาน จะยิ่งทำให้มีความคับข้องใจและเกิดความเครียดในงานได้

จากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน รวมทั้งอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นในการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าผู้บริหารการพยาบาลมีความเครียดในงานหรือไม่ ถ้ามีอยู่ในระดับใด และศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด

ในงานของผู้บริหารการพยาบาล โดยมุ่งศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและด้านแรงจูงใจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานของบุคคล และทำการศึกษาในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 แห่ง คือ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับจังหวัดที่มีรูปแบบการบริหารงานในทางเดียวกัน และมีการติดต่อประสานงานกันระหว่างโรงพยาบาล พร้อมกันนี้ ได้ศึกษารวมไปถึงหัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างไปจากโรงพยาบาล ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร โดยใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนทางพัฒนาองค์การและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหน่วยและหัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและพึงพอใจ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพผู้จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีความพร้อมต่อหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชนที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และภาวะครอบครัว และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นโยบายบริหาร สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและหัวหน้าหน่วย ในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

4 แห่ง ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาล เจริญกรุงประชารักษ์ และหัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร 62 แห่ง

2. ตัวแปรต้นที่ทำการศึกษาคือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านแรงจูงใจ

2.1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว

2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยศึกษาตามทฤษฎีจูงใจของ เฮิร์ชเบิร์ก

2.2.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3. ตัวแปรตามที่ทำการศึกษาคือ ความเครียดในนางานของผู้บริหารการพยาบาล

ข้อตกลงเบื้องต้น

ความรู้สึกของผู้บริหารการพยาบาลในขณะที่ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างจากความรู้สึกเมื่อ 6 เดือนที่ผ่านมา

แนวเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย

1. อายุ อายุของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความคิดและทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เมื่อมีอายุมากขึ้นบุคคลจะมีพัฒนาการด้านต่างๆ และวุฒิภาวะเปลี่ยนไปตามวัย มีการเรียนรู้มากขึ้นสามารถมองโลกได้กว้างไกลและลึกซึ้งขึ้น และรู้จักใช้เหตุผลของตนเองวิเคราะห์ ตัดสินสถานการณ์ต่างๆ นวลอนงค์ ศรีวัชรรัตน์ (2534) กล่าวว่า อายุของบุคคลเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะซึ่งในคนปกติเมื่ออายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย และบุคลิกภาพทั้งด้านความคิดและการกระทำจะค่อยๆปรับเปลี่ยนไปตามวัย และแมสแลช (Maslach, 1986) กล่าวว่า ผู้ที่มี

อายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

นอกจากนี้จากการศึกษาของ รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และ จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (2531) ที่ศึกษาความเครียดของอาจารย์พยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดของอาจารย์พยาบาล และสิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ

2. ประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้นจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะและมองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้ชัดเจนขึ้น ฟาริดา อิบราฮิม (2523) กล่าวว่า ในช่วงแรกของการทำงานเป็นช่วงที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้สูง เนื่องจากจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานและความคาดหวังในการทำงานสูง แต่เนื่องจากขาดประสบการณ์ ทักษะและแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่หวังไว้ จึงรู้สึกท้อแท้ผิดหวังและเกิดความเครียด และ เคน และคณะ (Keane. et al., 1985) กล่าวว่า เนื่องจากประสบการณ์ไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือบางคนยังไม่มีผลงาน และไม่ยอมรับการประเมินผลด้วยแล้วจะยิ่งมีความเครียดเพิ่มขึ้น

3. ภาวะครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดความเครียดจากการทำงานได้ง่าย (Kerr, et. al., 1990) สุนัฒนา เดชาดิวงศ์ ณ อรุण्या และคณะ (2520) กล่าวว่า ความเครียดด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม มีสาเหตุจากสภาพสังคมหรือสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาครอบครัว เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) และ พรพรรณทิพย์ เพชรรัชตะชาติ (2529) พบว่า ภาวะในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความเครียดของบุคคล

4. แรงจูงใจ หมายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล แรงจูงใจเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของมนุษย์ (สมพงษ์ เกษมสิน : 2519) ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์การใดก็ตามที่มีการตอบสนองต่อแรงจูงใจที่ดีย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่ง มอร์ส (Morse, 1953) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการ

ทำงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ความเครียดดังกล่าวนี้เป็นผลรวมมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดจะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชรุเดน และเชอร์แมน (Chruden and Sherman, 1976) ที่กล่าวว่าคนเรานั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการเรื่องอื่น ๆ ทางสังคม และก็มุ่งมั่นที่จะให้บรรลุเป้าหมายที่เราต้องการนั้น ๆ เมื่อไรที่ความต้องการเหล่านั้นเมื่ออุปสรรคขัดขวางความพึงพอใจในสิ่งเหล่านั้น จะลดลงเกิดความคับข้องใจ วิตกกังวล ความเครียดจะเกิดขึ้น

จากแนวเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล
2. ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล
3. ภาวะครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล
4. บัณฑิตด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล หมายถึง ความรู้สึกด้านจิตใจที่เกิดขึ้นจากปัจจัยสภาพแวดล้อมและความกดดันจากการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานด้านบริหาร บริการ และวิชาการ มีผลทำให้ผู้บริหารการพยาบาลเกิดความวิตกกังวล ความไม่พึงพอใจและเบื่อหน่ายต่อการทำงาน โดยมีการแสดงออกทั้งด้านความรู้สึก พฤติกรรม และสุขภาพร่างกาย โดยประเมินจากการรายงานของผู้บริหารการพยาบาล

บัณฑิตด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลนั้นที่สำคัญได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ภาวะครอบครัว

อายุ หมายถึง อายุเต็มนับเป็นปีจนถึงปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลานับเป็นจำนวนปี ตั้งแต่
หัวหน้าผู้ป่วยและหัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข เริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานนี้
ในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ภาระครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้บริหารการพยาบาลที่มีต่อ
ครอบครัว ทั้งด้านการเงินและการอุปการะเลี้ยงดูจากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร
การพยาบาลในการทำงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริหารการพยาบาล
ซึ่งจะเป็นเครื่องช่วยให้กระทำการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ โดยประเมินจากการรายงาน
ของผู้บริหารการพยาบาลประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้
เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ
และโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความ
ไม่พึงพอใจหรือเป็นตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ถ้าปัจจัยนี้มีสภาพไม่สอดคล้อง
กับผู้บริหารการพยาบาล ได้แก่ นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน เงินเดือนและ
ผลประโยชน์เกื้อกูล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ผู้บริหารการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ
ในการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ได้แก่ งานด้านบริหาร บริการ และวิชาการ
ให้บริการผู้ป่วยทั้งหอผู้ป่วยในและแผนกผู้ป่วยนอก และหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการโดยตรง
ต่อผู้ป่วย รวมทั้งศูนย์บริการสาธารณสุข

โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพ
แก่ประชาชนทั่วไป และอยู่ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง
โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

ศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง ศูนย์บริการด้านสุขภาพ
ที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น และงานด้านอนามัยชุมชนแก่ประชาชนทั่วไป โดย
อยู่ในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 62 แห่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารงานของผู้บริหารโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข รวมทั้งองค์กรวิชาชีพ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารการพยาบาล เพื่อเป็นการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการทำงาน และนำสู่การปฏิบัติงานด้วยความพอใจ
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของผู้บริหารการพยาบาลในการปฏิบัติภารกิจทั้งในหน้าที่การงานและในสังคม
3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไปเกี่ยวกับนโยบายและการวางแผนการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาลในด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจและการพัฒนาบุคลากร