

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกระดับของการบริหาร ในบางครั้งความเครียดก็ถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ เพราะบางคนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในขณะที่เกิดความเครียด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 288) บางครั้งบุคคลเกิดปัญหาทางอารมณ์ และความเครียด จากสาเหตุอันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน เช่น สภาพการทำงาน ความทะเยอทะยานในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ภาวะทางร่างกายและจิตใจ (สร้อยตระกูล ดิทยานนท์, 2544: 153)

ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมกับมนุษย์เกิดขึ้นตลอดเวลาเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถหยุดยั้งได้ การเกิดปฏิสัมพันธ์เช่นนี้เป็นสิ่งสร้างสรรค์ความเจริญและทำให้เกิดการพัฒนาาระบบดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และทุกส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมย่อมมีผลกระทบกับการเปลี่ยนแปลง วิชาชีพพยาบาลอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ที่สำคัญคือ ระบบสุขภาพโดยรวมในระดับชาติซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากตลอดเวลาต้องส่งผลกระทบต่อพยาบาล ระบบบริการสุขภาพมีการปฏิรูประบบทำให้เห็นการมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพที่ชัดเจนขึ้น โดยที่บริการสุขภาพจะเกิดขึ้นในชุมชนและที่บ้านเพิ่มมากขึ้นโดยลดการบริการในโรงพยาบาล รวมถึงนโยบายของรัฐที่จะลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลง ด้วยกลยุทธ์เฉพาะหลายประการรวมทั้งนโยบาย “สามสิบบาทรักษาได้ทุกโรค” ที่อยู่ในวิถีปฏิบัติของการบริการสุขภาพของประเทศไทยในปัจจุบัน ระบบและรูปแบบการบริการพยาบาลจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร คือความรับผิดชอบของวิชาชีพพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544: 6)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นผลจากภาวะชะลอตัวทางเศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมาที่ทำให้มีการปรับนโยบายการบริหารประเทศ โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการปรับลดกำลังคนภาครัฐ การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จูงใจให้มีการเกษียณก่อนกำหนด (นิวัฒน์ วชิรวรรการ, 2542) ซึ่งรวมถึงบุคลากรพยาบาลด้วย จึงทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีภาระงานมากขึ้น จากอัตรากำลังพยาบาลที่ลดลง พยาบาลมีจำนวนจำกัด ในขณะที่ความรุนแรงของความเจ็บป่วยยังคงมีลักษณะเช่นเดิม (กุลยา ตันติผลลาชีวะ และ ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541: 1-4) สภาวะดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อพยาบาลที่จะต้องปรับเปลี่ยน พฤติกรรมใน

การทำงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการของสถานประกอบการต่างๆ หากพยาบาลไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ความเครียดขององค์กรและของบุคคลในหน่วยงานย่อมเกิดขึ้น (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, 2544: 3)

วิชาชีพพยาบาลจัดเป็นบุคลากรทางสุขภาพที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด (ทัศนบุญทอง, 2533) ซึ่งโดยลักษณะของงาน พยาบาลมีโอกาสดเกิดความเครียดจากการทำงานได้มาก เนื่องจากพยาบาลต้องรับผิดชอบต่อบัญหาด้านสุขภาพอนามัยของบุคคล ต้องตอบสนองต่อการเจ็บป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ ต้องเผชิญกับความตายของบุคคล (Sullivan and Decker, 2001) ซึ่ง สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) กล่าวว่า การปฏิบัติบทบาทดังกล่าวจะเป็น สิ่งกระตุ้นให้พยาบาลเกิดความเครียดในงานอยู่เสมอๆ สอดคล้องกับการศึกษา Karasek and Theorell (1990 อ้างใน ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, 2544: 3) ที่พบว่ากลุ่มอาชีพที่มีความเครียดสูงได้แก่ บุคลากรทางการสุขภาพ

จากการศึกษาของ Hardy and Conway (1988) พบว่าบทบาทของพยาบาลก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมากที่สุด เพราะว่าความเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะทำให้เกิดในช่วงเวลาไหนมาก ช่วงไหนน้อย อีกทั้งพยาบาลต้องทำงานแข่งกับเวลา จากภาระงานในหน้าที่ของพยาบาลที่มีมาก ทำให้พยาบาลรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ปริมาณงานมีมากเกินไป และต้องแข่งขันกับเวลา พยาบาลต้องเร่งรีบทำงานให้ครบถ้วน จึงกลายเป็นการทำงานโดยถืองานเป็นหลัก แทนการใช้กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วย นอกจากนั้นผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูงขึ้น รับรู้สิทธิของตนเอง และสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น ผู้ป่วยจึงเกิดความคาดหวังต่อบริการด้านต่างๆ สูงขึ้นทุกขณะจากการศึกษาของ ทัศน บุญทอง (2525) พบว่าบทบาทของพยาบาลไม่ได้ถูกกำหนด และคาดหวังจากสังคมเพียงอย่างเดียว แต่ยังถูกคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน เช่น แพทย์ เจ้าหน้าที่อื่น และผู้ป่วยด้วย

ความเครียดจะนำไปสู่ความไม่สบายทางจิตประสาท โรคพิษสุราเรื้อรัง การใช้ยาเสพติดเกินเหตุ และสภาพหรือพฤติกรรมอื่นๆ ที่ทำให้หน้าที่เกี่ยวกับงานเสียหรือบกพร่องไม่มากนักน้อย ซึ่งยังความสูญเสียมายังองค์กร (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, 2544: 3) สอดคล้องกับการศึกษาของ Dugen, et al. (1996) ที่ว่าผลกระทบจากความเครียด ไม่เพียงแต่เกิดผลเสียต่อบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงหน่วยงาน เพราะเป็นสาเหตุให้บุคลากรหยุดหรือลางาน ขาดงานบ่อยขึ้น การลาออกโอนย้าย เปลี่ยนงานไปสู่อาชีพอื่น หรือผลงานไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นผลให้ประสิทธิภาพของงานลดน้อยลง Cooper and Marshall (1978) และ Packard and Motowidlo (1978) ได้ศึกษา

พบว่าผลกระทบจากความเครียดในการทำงานมีผลสืบเนื่องจากระดับสังคม และองค์การ ที่พยาบาลสังกัดอยู่ ได้แก่ คุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำลง อาจนำไปสู่ปัญหาความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพ (Bowman, 1985) ซึ่งภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานก่อผลกระทบต่อองค์การหลายประการ ซึ่งสามารถส่งผลถึงการยอมรับของสังคมต่อวิชาชีพพยาบาลและการพัฒนาวิชาชีพ การพยาบาลได้

ความเครียดในงานของบุคคลจะปรากฏอาการแสดงเป็น 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม (Robbins, 1998) โดยจะมีความกลัวหรือความวิตกกังวลสูง หงุดหงิด เบื่อหน่าย นอนหลับยากหรือนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เมื่ออยู่ในภาวะเครียดนั้นนานขึ้น จะทำให้เกิดความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นแผลในกระเพาะอาหาร พยายามแยกตัว จากกลุ่ม ดื่มหรือกินมากกว่าปกติ และสูบบุหรี่จัด ความเครียดในงานยังทำให้การรับรู้และการตัดสินใจบกพร่อง ทำให้เกิดความผิดพลาดในงาน เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

Scully (1980) พบว่าสาเหตุหนึ่งของความเครียดในงานของพยาบาล คือความตึงเครียดภายในกลุ่มบุคลากรพยาบาล (Tension within the staff group) เป็นความเครียดที่เกิดจากหน้าที่หรือบทบาทที่สมาชิกในกลุ่มต้องเรียนรู้ เช่น กฎระเบียบการปฏิบัติงาน และวิธีการติดต่อ สื่อสาร ซึ่งตรงกับ Bailey, Steffem, and Grout (1980) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล การไม่เห็นด้วยกับการรักษาของแพทย์ที่มากเกินไปจนความจำเป็น การไม่มีภาวะผู้นำทางการพยาบาล การไม่ได้รับการยอมรับจากแพทย์ ขาดการทำงานเป็นทีม และปัญหาในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น อายุ ลักษณะบุคลิกภาพ ภาวะครอบครัว พบว่าล้วนมีผลต่อความเครียดในงานทั้งสิ้น และจากอายุ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความมีวุฒิภาวะและประสบการณ์ ผู้ที่มีอายุมากจะสามารถปรับตัว และมีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Gowell and Boverie, 1992; Tierney and Strom, 1980; Wheeler and Riding, 1994) ในส่วนของลักษณะบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพชนิดมุ่งความสำเร็จ ซึ่งจะมีลักษณะนิสัยริบร้อนในการทำสิ่งต่างๆ เป็นคนตรงต่อเวลารวมทั้งเป็นคนก้าวร้าว มีโอกาสเกิดความเครียดในงานมากกว่า (Gergen and Gergen, 1986)

จากการศึกษาเรื่องการมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว ซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตขององค์การ แต่ก็มีอิทธิพลต่อองค์การ (สร้อยตระกูล ดิวยานนท์, 2544: 153) พยาบาลบางคนต้องรับภาระในการดูแลครอบครัว การสร้างฐานะ สร้างครอบครัวของตนเอง การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งเดียวอาจไม่พอกับภาระที่พยาบาลต้องรับผิดชอบ จึงต้องปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ทำให้เวลาในการพักผ่อนน้อยลง ประกอบกับลักษณะงานของ

พยาบาลเป็นงานที่ปฏิบัติอยู่กับความเจ็บป่วย ซึ่งมีความเครียดอยู่แล้วพร้อมทั้ง การปฏิบัติงาน เป็นผลัดในเวลาปกติ และในยามวิกาล ทำให้ร่างกายต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ ช่วยเสริมให้พยาบาลเกิดความเครียดมากขึ้นได้ (Brown and Moberg, 1980)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย ด้านองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ ตามกรอบแนวคิดของ Robbins (1998) จากการทบทวนศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในงานของพยาบาลของ Robbins (1998) สามารถ อธิบายถึง สาเหตุของความเครียดในงานของพยาบาลในโลกของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้ อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงยึดใช้กรอบแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของ Robbins (1998) เป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ทางการพยาบาล นำไปปรับปรุงคุณภาพ ชีวิตของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการลดความเครียด ได้จะเป็นการเพิ่มพลังใจและพลังกายในการทำงานของพยาบาล ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ด้านความเครียดใน บทบาท และด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงานของ พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาในการวิจัย

1. พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความเครียดในงานอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ สัมพันธภาพเชิง วิชาชีพ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการหรือไม่
3. ตัวแปรพยากรณ์ใดที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว และบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ความเครียดในบทบาทของพยาบาล และสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง และด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย การแสดงออกด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ เป็นสิ่งบ่งบอกถึงควมมีวุฒิภาวะ และประสบการณ์ ผู้ที่มีอายุมากจะสามารถในการปรับตัวและมีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Gowell and Boverie, 1992; Tierney and Strom, 1980; Wheeler and Riding, 1994) จากการศึกษาของ ทศนา บุญทอง (2529) พบว่า อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลเพราะเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็จะสูงขึ้นตามวัยการมองปัญหาจะมองได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ทำให้มีการปรับตัวและส่งผลให้เกิดความเครียดในงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวทั้งด้านการเงินและ การอุปการะเลี้ยงดู จากการศึกษาของ พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) พบว่าการมีภาระรับผิดชอบในครอบครัวทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในงานได้แตกต่างกัน โดยเฉพาะพยาบาลที่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวมากมักจะมี ความเครียดในงานสูงกว่าพยาบาลที่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวน้อย อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับปริมาณของภาระความรับผิดชอบ และการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นภาระรับผิดชอบของตนมากน้อยเพียงใด

ลักษณะบุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความนึกคิดของบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น มีลักษณะพฤติกรรมที่ชอบการริบเร่งแข่งขันกับเวลา มีความมุ่งมั่นในการมีมาตรฐานในการทำงานสูง ขาดความอดทน เราเรียกบุคลิกภาพแบบนี้ว่า บุคลิกภาพมุ่ง

ความสำเร็จ และจากการศึกษาของ Gergen and Gergen (1986) พบว่า บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ จะเพิ่มการเกิดอุบัติเหตุการเป็นโรคหัวใจ และจากการศึกษาของ Robbins (1998) พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จสูงจะมีความเครียดในงานสูงด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านองค์การ

บทบาทที่หลากหลายในตัวบุคคลเป็นสาเหตุของความเครียดในงานซึ่ง Robbins (1998) ได้กล่าวถึงปัญหาในบทบาทที่ทำให้เกิดความเครียดในงานได้คือ ความขัดแย้งในบทบาท การมีบทบาทมากเกินไป และความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Steer (1984) Sullivan and Ducker (2001) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลคือ บทบาทของพยาบาลที่หลากหลาย การศึกษาของ Hardy and Conway (1988) ที่พบว่า ความเครียดในบทบาทมีความสำคัญในผู้ที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานในคลินิก ลักษณะบทบาทที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของพยาบาล คือ ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) และการมีบทบาทมากเกินไป (Role overload) และในแต่ละด้านครอบคลุมบทบาทของพยาบาลประจำการทั้งด้านบริการพยาบาล ด้านบริหารการพยาบาล ด้านวิชาการ และด้านประสานงาน (ทัศนีย์ บุญสุยา, 2534)

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันระหว่างพยาบาลกับพยาบาล Robbins (1998) พบว่าการที่พนักงานต้องทำงานกับผู้อื่นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงานได้ ตรงกับการศึกษาของ Bailey, Steffen, and Grout (1980) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดก็คือสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร การไม่เห็นด้วยกับการรักษาของแพทย์ที่มากเกินไปจนการไม่มีความมั่นใจในการไม่ภาวะผู้นำทางการพยาบาล การไม่ได้รับการยอมรับจากแพทย์ ขาดการทำงานเป็นทีม และมีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพ ดังกล่าวได้แก่ ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน (Confidence and trust) การให้ความช่วยเหลือกันและกัน (Mutual help) การสนับสนุนกันและกัน (Mutual support) ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (Open communication) และความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) (Beyer and Marshall, 1981: 133 อ้างใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากความไม่มั่นคงหรือการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานโดยสามารถทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการทำงาน ซึ่งเป็นบ่อเกิดแห่งความเครียดในงานได้ (Robbins, 1998) สอดคล้องกับการศึกษาของ Rosenthal, Schmid, and Black (1986) ที่ศึกษาภาวะเครียดและการเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิดพบว่าสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานที่พบบ่อยคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข (2544) ที่ว่าการเปลี่ยนแปลงในภาวะการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานหากพนักงานไม่สามารถตอบสนองต่อความกดดันนั้นได้ ความเครียดในงานย่อมเกิดขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ
2. บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ
3. การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ
4. ความเครียดในบทบาทของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ
5. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ
6. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ
7. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว และบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์กร ด้านความเครียดในบทบาทของพยาบาล สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สามารถทำนายความเครียดในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเครียดในงานของพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงการแสดงออกของสภาพทางร่างกาย (Physiological symptoms) จิตใจ (Psychological symptoms)

และพฤติกรรม (Behavior symptoms) ที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ในการทำงานที่เป็นการบังคับ ชูเชิญ ไม่เข้าใจ คลุมเครือ หรือความไม่แน่นอน โดยสามารถวัดได้จากแบบวัดความเครียด ซึ่งสร้างจากแนวคิดของ Robbins (1998)

1.1 ด้านร่างกาย (Physiological symptoms) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการว่ามีอาการแสดง การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของพยาบาลประจำการ อันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน เช่น รู้สึกการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัว

1.2 ด้านจิตใจ (Psychological symptoms) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงสภาวะจิตใจที่เกิดจากความเครียดจากการทำงาน ประเมินได้จากความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีอาการวิตกกังวล กระวนกระวาย โกรธง่าย เบื่อหน่าย

1.3 ด้านพฤติกรรม (Behavior symptoms) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงการกระทำหรือการแสดงออกของพยาบาลประจำการว่าปฏิบัติหรือต้องการปฏิบัติกิจกรรมในการพยาบาล ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อปัญหาหรือสภาวะการณ์ในการทำงานเช่น การขาดงาน และการลาออกจากงาน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่สำคัญของพยาบาลประจำการ ได้แก่ อายุ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ

2.1 อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของอายุ นับเป็นจำนวนปีที่บริบูรณ์

2.2 การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงความรับผิดชอบ การช่วยเหลือ ทั้งในด้านการเงิน การใช้เวลา และการอุปการะเลี้ยงดูของพยาบาลประจำการที่มีต่อครอบครัวจากการประเมินตนเอง

2.3 บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงลักษณะนิสัย พฤติกรรมเฉพาะตัวที่แสดงออกว่ามีลักษณะเร่งรีบแข่งกับเวลา มุ่งมั่นมีมาตรฐานในการทำงานสูง และมีความอดทนต่ำ

3. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ถึงปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยบทบาทของพยาบาล และสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ตามแนวคิดของ Robbins (1998)

3.1 ความเครียดในบทบาทของพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงภาวะการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบบทบาทพยาบาล ด้านบริการพยาบาล ด้านบริหารการพยาบาล ด้านวิชาการ และด้านการประสานงาน ที่ก่อให้เกิดความอึดอัด ความคับข้องใจ และความเบื่อหน่าย ซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งในบทบาท การมีบทบาทมากเกินไป และความคลุมเครือในบทบาท ตามแนวคิดของ Robbins (1998)

3.1.1 ความขัดแย้งในบทบาทพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่ต้องปฏิบัติงานในหลายบทบาททั้งบทบาทด้านการให้บริการพยาบาล ด้านการบริหารการพยาบาล ด้านวิชาการ และด้านการประสานงาน ซึ่งความคาดหวังของหน่วยงานในแต่ละบทบาทไม่สามารถไปด้วยกันได้กับความต้องการหรือความหวังของพยาบาลประจำการ ทำให้ไม่สามารถมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานได้

3.1.2 การมีบทบาทมากเกินไป หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงภาวะที่ได้ถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานในบทบาทมากเกินไป ทั้งบทบาทในด้านการบริการพยาบาล ด้านการบริหารการพยาบาล ด้านวิชาการ และด้านการประสานงานทั้งด้านปริมาณงานและความสามารถจนไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา

3.1.3 ความคลุมเครือในบทบาทพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงภาวะที่รู้สึกไม่ชัดเจนในขอบเขตงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการด้านการพยาบาล ด้านการบริหารการพยาบาล ด้านวิชาการ และด้านการประสานงานจนทำให้ไม่ทราบว่าตนเองควรทำอะไร อย่างไร มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างไร งานจึงจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์และมีกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างพยาบาลประจำการทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ส่งผลถึงการพัฒนาตนเองและการพัฒนางานในวิชาชีพพยาบาล จำแนกได้เป็นพฤติกรรมเฉพาะ 8 ด้าน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525) คือ

3.2.1 ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะกิจกรรมของความซื่อตรงที่พหาคัดยผู้อื่น และความเปิดเผยที่พยาบาลวิชาชีพมีต่อกัน

3.2.2 การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หมายถึง การรับรู้ถึงพฤติกรรมของพยาบาลประจำการที่แสดงออกในลักษณะของความเต็มใจที่จะแบ่งปันกัน เมื่อแผ่ความรู้แก่กันเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือผู้อื่นให้ทำงาน ในความรับผิดชอบของเขาได้อย่างดีที่สุด และช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานอย่างจริงใจ

3.2.3 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง การรับรู้ถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะกิจกรรมของการเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือยกย่องและให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก และยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ

3.2.4 ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะของความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความสบายใจ มีการผ่อนคลาย มีการติดต่อกัน โดยแสดงออกซึ่งความเคารพแก่กัน ให้ความสนใจและห่วงใยผู้อื่น

3.2.5 การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะกิจกรรมของความร่วมมือ มีการติดต่อประสานงานกัน และกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุด

3.2.6 การริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะกิจกรรมของการกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน และมองเห็นคุณค่าของผลงาน ผู้อื่น

3.2.7 การติดต่อสื่อสารแบบเปิด หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะกิจกรรมของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระมีความรู้สึกปลอดภัย มั่นคง ที่จะอภิปรายปัญหาต่อกัน เอื้อเพื่อข้อมูลสำคัญต่อกัน ยอมรับข้อมูลจากบุคคลอื่น ด้วยความเต็มใจ และสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา

3.2.8 ความเป็นอิสระจากการคุกคาม หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะกิจกรรม ความสามารถในการพิจารณาข้อแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยใจสงบ และด้วยความจริงใจ ความรู้สึกปลอดภัยที่จะทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานทุกคน โดยไม่มีความหวาดระแวงและการตำหนิ และให้คำแนะนำแก่กันอย่างสร้างสรรค์

4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกขององค์การซึ่งจะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างขององค์การก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง และความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ตามแนวคิดของ Robbins (1998)

4.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงความเปลี่ยนแปลง ไม่แน่ใจ ต่อสภาวะทางเศรษฐกิจ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงานของตน

4.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงการเปลี่ยนแปลง หรือความไม่มั่นคงทางการเมือง อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ที่ทำให้เกิดผลกระทบกับการทำงานในองค์การ

4.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนี้ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารทางการพยาบาลใช้ในการดูแล ส่งเสริม และป้องกันไม่ให้เกิดพยาบาลประจำการมีระดับความเครียดจากการทำงานที่สูงเกินไป

2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและสนับสนุนการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ เพื่อลดความเครียดในพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาลได้เข้าใจ และตระหนักถึงความเครียดของพยาบาลประจำการ ที่ประสบอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร