

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความเครียดในบทบาทของพยาบาล สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง และความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลระดับปฏิบัติการ จำนวน 415 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 6,783 คน ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวน 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน รวม 137 ข้อดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานที่ปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ช่วงเวลาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน รวมข้อคำถาม 7 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำพร้อมด้วยแบบสอบถามอีก 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามการมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามเรื่องภาระครอบครัว จากงานวิจัยของ สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) เดิมมีจำนวน 6 ข้อ โดยมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ซึ่งนำมาปรับให้เข้ากับแนวคิดของ Robbins (1998) และดัดแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ได้ข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ และปรับให้มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แบบประเมินบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ โดยอาศัยแบบวัดรูปแบบพฤติกรรม จากงานวิจัยของ อัจฉรา วัฒนามงคล (2533) ซึ่งสร้างโดยใช้แนวความคิดของ Jenkin, et al (1986) นำมาปรับข้อความให้สอดคล้องกับสภาพวัฒนธรรมไทย โดยมีรูปแบบพฤติกรรม 3 ด้านคือ รูปแบบพฤติกรรมที่ชอบการริบเร่แข่งขันกับเวลา รูปแบบพฤติกรรมของการมีความมุ่งมั่นมาตรฐานในการทำงานสูง และรูปแบบพฤติกรรมที่ขาดความอดทน มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ตอน คือ แบบสอบถามความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ และสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความเครียดในบทบาทของพยาบาล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ จากงานวิจัยของ มนภรณ์ วิทยาวงครุจิ (2538) ซึ่งสร้างโดยนำแนวคิดของ Hardy and Conway (1988) มาใช้ แล้วนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทแนวคิดความเครียดในงานของ Robbins (1998) ประกอบด้วย ความเครียดในบทบาท 3 ด้าน คือ ความขัดแย้งในบทบาท การมีบทบาทมากเกินไป และความคลุมเครือในบทบาท และในแต่ละด้านครอบคลุมบทบาทของพยาบาลประจำการทั้ง 4 บทบาทได้แก่ บทบาทด้านบริการการพยาบาล บทบาทด้านบริหารการพยาบาล บทบาทด้านวิชาการ และบทบาทด้านการประสานงาน (ทัศนีย์ บุญสุยา, 2534) ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยของ บิลดี อุณหเลขกะ (2533) ตามแนวคิดของ Beyer and Marshall (1981:อ้างใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือกันและกัน การให้ความสนับสนุนกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารระบบเปิด ความเป็นอิสระจากการควบคุม ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 34 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดย ศึกษาเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียดในงานโดยใช้แนวคิดของ Robbins (1998) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง และความไม่แน่นอนทางด้านเทคโนโลยี ได้ข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 9 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยของ พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535) ที่ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ สุานา ธรรมคุณ (2532) ซึ่งนำมาจากแบบสอบถาม Symptom of stress inventory (SOS) โดยปรับให้เข้า กับแนวคิดของ Robbins (1998) โดยประกอบด้วยผลที่เกิดจากความเครียดในงานที่แสดงออกรวม 3 ด้าน คือทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ได้ข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ มีลักษณะเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เครื่องมือที่ใช้ได้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในสถาบัน การศึกษา และสถานบริการพยาบาล จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับ คำจำกัดความ สำนวนภาษา เกณฑ์การตอบ และการแปลผล หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ได้นำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC คำนวณหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's product moment correlation coefficient) และใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อหาความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 สถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.5 ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 22.1 ปฏิบัติงาน ผลัด เข้า-ป่วย-ตึก มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.1 และประสบการณ์ในการทำงานช่วง 1-10 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.7

1.2 การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัวของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.58$)

1.3 บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงปานกลาง ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ารูปแบบพฤติกรรมที่ชอบ การริบเร่แข่งชันกับเวลา รูปแบบพฤติกรรมของการมีความมุ่งมั่นมาตรฐานในการทำงานสูง และ รูปแบบพฤติกรรมที่ขาดความอดทน พบว่าอยู่ในระดับสูงปานกลาง ($\bar{x} = 4.49$ และ 4.11) ตามลำดับ

1.4 ปัจจัยด้านองค์การ

1.4.1 ความเครียดในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความคลุมเครือในบทบาท อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.37$) และการมีบทบาทมากเกินไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.08$) และด้านความขัดแย้งในบทบาท อยู่ในระดับ ต่ำ ($\bar{x} = 2.40$) ตามลำดับ

1.4.2 สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านของ สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับดี โดยด้านการให้ความช่วยเหลือกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.16$) และด้านความเป็นอิสระจากการควบคุมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ($\bar{x} = 3.28$)

1.5 ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านของความ ไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.38$) และความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ($\bar{x} = 3.12$)

1.6 ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 2.01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำเช่น กัน ($\bar{x} = 2.40$ 1.83 และ 1.95 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการแสดงออกด้านจิตใจ มีค่า เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ($\bar{x} = 2.40$) และพิจารณารายข้อ พบว่า ข้ออยากทำงานจนเกษียณอายุ มีค่า เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ($\bar{x} = 3.51$)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับ ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ พบว่า

2.1.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ กับความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.282$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1

2.1.2 การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .151$) ซึ่งเป็นไป ตามสมมุติฐานข้อที่ 2

2.1.3 บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความเครียดในงานของ พยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .165$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การ กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำ การพบว่า

2.2.1 ความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับ ต่ำกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .282$) ซึ่ง เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4

2.2.2 สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.179$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 5

2.3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .170$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 6

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและสหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่ร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว และบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความเครียดในบทบาทของพยาบาล สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยตัวแปรทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการได้ ร้อยละ 23.8 ($R^2 = .238$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อมาพิจารณาเป็นรายตัวแปรย่อยพบว่า อายุ เป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงที่สุด (Beta = $-.282$) รองมาคือ ความเครียดในบทบาทของพยาบาล สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว และ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Beta = $.230$ $-.219$ $.133$ $.102$ และ $.100$ ตามลำดับ) เขียนสมการถดถอยสำหรับพยากรณ์ความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ = $65.405 - .638$ อายุ + $.531$ ความเครียดในบทบาทของพยาบาล $-.266$ สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ + $.289$ บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ + $.485$ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน + $.276$ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ = $-.282$ อายุ + $.230$ ความเครียดในบทบาทของพยาบาล + $-.219$ สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ + $.133$ บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ + $.100$ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน + $.102$ การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัว

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความเครียดในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการส่วนมากมีสถานภาพสมรสโสด (ตารางที่ 3) เนื่องจากพยาบาลที่โสด สามารถปฏิบัติงานในเวลาวิกาลหรือวันหยุด ได้โดยไม่ต้องกังวล หรือรับผิดชอบต่อบทบาทการเป็นมารดาหรือภรรยา (ศิริพร วิญญูรัตน์, 2543: 65) สอดคล้องกับ Sullivan and Decker (1997) ที่กล่าวว่า พยาบาลที่ต้องปฏิบัติงานในนอกเวลาหรือยามวิกาล มักมีความขัดแย้งในในครอบครัว และสามารถส่งผลให้เกิดความเครียดในงานแก่พยาบาล เนื่องจากการไม่สามารถปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของมารดาหรือภรรยาได้

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาล และศูนย์สาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริหารการพยาบาล มีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ และผลการศึกษาของ พิมพ์กา สุขกุล (2535) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด กับปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคล ของพยาบาลห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลจากการวิจัยพบว่าพยาบาลห้องผ่าตัดมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกับ การศึกษาของ พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะเครียดจากการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก มีภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานน้อย และศึกษาของ ศรีญญา ศิริชัยนาคร (2544) ที่ศึกษาความเครียดและปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล ในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก มีความเครียดในระดับน้อย เช่นกัน

แต่ไม่สอดคล้องกับกับผลการศึกษาของ ลัดดา ตันกันทะ (2540) ที่ศึกษาความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช ผลที่ได้พบว่าพยาบาลมีความเครียดในระดับปานกลาง เนื่องจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยจิตเวช ต้องใช้ศิลปะการพยาบาลที่ละเอียดอ่อน เป็นเรื่องทางจิตใจที่ไม่มีเครื่องมือใดๆ นอกจากใช้ตนเองเป็นสื่อในการบำบัด พยาบาลต้องใช้ความรู้ ความสามารถทักษะในการใช้คำพูด ท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเป็น

การกระทำที่เห็นได้ยากเมื่อปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล และความเครียดได้เสมอ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในงาน

2.1.1 อายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำ กับความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ($r=-.282$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ จากคำกล่าวของ Antonovsky (1982: 187-189 อ้างถึงใน หัตยา มัทยาท, 2541) ที่กล่าวไว้ว่า อายุ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์การทำงานของมนุษย์ คนที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิต และสามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากขึ้น และ Lazarus (1984) ก็ให้นิยามและความเห็นเกี่ยวกับความเครียด ไว้ว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่เกิดจากข้อเรียกร้องภายนอกบุคคล (Environmental demands) และข้อเรียกร้องภายในบุคคล (Internal demand) หรือข้อเรียกร้องทั้งสองประการรวมกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดกลไกการปรับตัว การใช้แหล่งการช่วยเหลือและแหล่งสนับสนุนทั้งภายนอกและภายในบุคคล ในการเผชิญภาวะเครียดจะเห็นได้ เมื่ออายุ มากขึ้นมีประสบการณ์ในด้านการใช้ชีวิตและในด้านการทำงาน ทำให้บุคคลที่มีอายุมากกว่า มีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า ฉะนั้นคนที่อายุมากกว่า จึงมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้มากกว่า ทำให้เกิดความเครียดได้น้อยกว่า

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาล และศูนย์สาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล อยู่ในระดับต่ำ และพบว่า อายุ และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในงานของ ผู้บริหารการพยาบาล และการศึกษาของ พิมผกา สุขกุล (2535) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด กับปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุของพยาบาลห้องผ่าตัด มีความสัมพันธ์ในทางลบ กับความเครียดในงานของพยาบาลแตกต่างจากการของ เบญจมาศ ตีธวานะ (2543 อ้างใน ศรีธัญญา ศิริชัยนาคร, 2544) ที่พบว่า พยาบาลที่อายุน้อยกว่าจะมีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง สามารถต่อต้านความเครียดต่างๆได้ดีกว่าพยาบาลที่อายุมาก และการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527) จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ (2528) และ พรธณทิพย์ เพชรรัชตะชาติ (2529) ที่ไม่พบความแตกต่างของความเครียดในพยาบาลที่มีอายุแตกต่างกัน

2.1.2 การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว

จากการศึกษาพบว่า การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.151$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ว่า การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อาจอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นพยาบาลประจำการ ที่มีสถานภาพโสดเป็นส่วนมาก ทำให้การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัวน้อยกว่ากลุ่มของพยาบาลที่อยู่ในสถานะภาพสมรส ที่ต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการเลี้ยงดูบุตรและบุคคลในครอบครัว โดยทำหน้าที่เป็นทั้งมารดาและภรรยา ภารกิจการเป็นแม่บ้านสร้างความเหน็ดเหนื่อยให้กับพยาบาลที่สมรส ซึ่งต่างจากพยาบาลที่มีสถานภาพโสด จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการมีอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญ แก่ความสำเร็จในอาชีพการงานและการสร้างฐานะ การประกอบอาชีพทำให้มนุษย์ในสังคมอยู่ภายใต้ภาวะเครียดอยู่เสมอ (นฤมล กิตตะยานนท์, 2529)

สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชดา เขียมยิ่งพานิช (2531) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีภาวะรับผิดชอบในครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดในกลุ่มอาการทางกาย แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีภาวะรับผิดชอบในครอบครัวจะปรากฏอาการของความเครียดในรูปของอาการทางกายได้อย่างชัดเจนกว่ากลุ่มที่ไม่มีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว และสอดคล้องกับ พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ที่ได้กล่าวว่า ความเครียดทางร่างกาย จิตใจ มักมีสาเหตุมาจากเนื่องมาจากสภาพทางสังคม สิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาครอบครัว เศรษฐกิจ และหน้าที่การงาน และ Mclean (1974) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางครอบครัวสามารถก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานได้เท่าๆ กับความเครียดในการทำงาน และจะเป็นตัวเสริมให้เกิดความเครียดในการทำงานให้สูงขึ้นไปอีก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์สาธารณสุข ในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาล และรุ่งฤดี ศิริรักษ์ (2535) ที่ศึกษาความเครียดในหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้ พบว่ามีภาวะรับผิดชอบในครอบครัวต่างกันจะมีความเครียดต่างกัน

2.1.3 บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ

จากการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.165$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ว่า บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อาจอธิบายได้ จากคำกล่าวของ ศรีรัตนาศุภพิทยานุกุล (2534) ที่กล่าวว่า แม้ว่าวัฒนธรรมของตะวันตกจะแทรกเข้ามาในสังคมไทย แต่วัฒนธรรมดั้งเดิมก็ยังรากลึกอยู่ในสังคมไทย วิถีชีวิตคนไทยยังรักสนุก ชอบดำเนินชีวิตแบบสบายๆ ไม่ค่อยกระตือรือร้น จึงอาจทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมแบบมุ่งความสำเร็จต่ำ แต่ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าพยาบาลประจำการ มีบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จในระดับสูงปานกลาง สามารถอธิบายได้จากสมการแนวโน้มในปัจจุบันที่รัฐบาลมีนโยบายการปฏิรูประบบราชการ รวมถึงการปฏิรูประบบสาธารณสุข การปรับเปลี่ยนในระดับปฏิรูปของระบบต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อสังคม ความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของคนไทยทุกหมู่เหล่า (วิพุธ พูลเจริญ, 2534: 3) ทำให้รูปแบบการทำงานของพยาบาล โดยเฉพาะพยาบาลที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ ต้องเปลี่ยนไปโดยยึดถือนโยบายรัฐบาลเป็นหลัก ต้องมีการแข่งขันในเรื่องคุณภาพ มีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) การพัฒนาคุณภาพ (ISO) มีการประกันคุณภาพบริการ (HA) ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา (รัชนก วันทอง, 2545: 22) การทำงานในรูปแบบเดิมๆ จะต้องเปลี่ยนทำให้พยาบาลต้องเปลี่ยนท่าทีในการทำงาน โดยแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่ทำงานอย่างรวดเร็ว เร่งรีบ มุ่งมั่นในการทำงานสูง และการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างแน่นอน

บุคลิกภาพมีผลโดยตรงต่อกิจการงาน ชีวิตส่วนตัว และสังคม เนื่องจากมนุษย์มีความเกี่ยวข้องและต้องมีชีวิตอยู่ในสังคม และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลา นวลอนงค์ ศรีธัญลักษณ์ (2534) นอกจากนี้พบว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งความสำเร็จ มักไม่ยอมอยู่ใต้อำนาจผู้อื่น มีความสับสน และความขัดแย้งสูง แล้วยังมีมีปัญหาทางจิตใจได้ง่าย (หัตทยา มัทยาท, 2541: 40) Haling (1968: 4700-B) ศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบมุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความวิตกกังวล สอดคล้องกับการศึกษาของ เทพวัลย์ ชูชาติ (2532) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาลรัฐ พบว่าบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และพบผลเช่นเดียวกับจากการศึกษาของ สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) และ Kathleen and Hossein (1992: 260) หรือกล่าวได้ว่าผู้ที่มีระดับบุคลิกภาพแบบมุ่งความสำเร็จสูงกว่าจะมีระดับความเครียดในงานสูงกว่าผู้ที่มีระดับบุคลิกภาพแบบมุ่งความสำเร็จต่ำกว่า

2.2 ปัจจัยด้านองค์การกับความเครียดในงาน

2.2.1 ความเครียดในบทบาทของพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($r = .282$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า ความเครียดในบทบาทของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อาจอธิบายได้ว่า จากสภาพการณ์ที่โรงพยาบาลมีนโยบายการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนองค์กร ทำให้มีการแข่งขันในเรื่องการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการพยาบาล การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้รูปแบบในการทำงานของพยาบาลเปลี่ยนไป เน้นการทำงานเป็นทีม ที่เน้นคุณภาพ โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการจัดทำคู่มือและเอกสารมากมาย เพื่อช่วยให้การทำงานมีรูปแบบที่ชัดเจนขึ้นแต่ก็นับได้ว่าเป็นการเพิ่มภาระงานกับให้พยาบาลโดยตรงในการจัดเตรียมและเก็บเอกสาร ซึ่งโดยปกติปริมาณงานของพยาบาลก็มีมากมายอยู่แล้ว โดยต้องไปทำงานในหน้าที่อื่นๆ โดยที่ไม่ใช่งานในวิชาชีพแต่ก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ (สมจิต หนูเจริญกุล: 2537) และจากการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ทำให้พยาบาลต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เข้าเป็นสมาชิกในคณะกรรมการต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาล จึงกลายเป็นบทบาทที่พยาบาลต้องรับผิดชอบนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย ทำให้พยาบาลมีหน้าที่ๆ หลากหลายเพิ่มขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาปริมาณงานที่มากเกินไปทำให้เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้ (Hardy and Conway, 1988) สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล (2542) ที่พบว่า ภาระงานที่ต้องทำในช่วงเวลาจำกัด เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานแก่พยาบาลประจำการ

2.2.2 สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

จากผลการศึกษาพบว่าสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.171$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ สามารถอธิบายได้ว่า โดยปกติการทำงานของพยาบาลประจำการจะมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม ต้องมีการประสานงานระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าทีมการพยาบาล ลูกทีมการพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่ขึ้นปฏิบัติงาน พยาบาลประจำการจึงต้องมีสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ดี และส่งผลให้งานของพยาบาลเป็นไปด้วยดี (ปัลลดี อุณหเลขกะ, 2533:3) พยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐบาล ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถาบันที่ผลิตนักศึกษาพยาบาลเพื่อสนองตอบความต้องการของหน่วยงาน เช่น วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์

และคณะพยาบาลศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล พยาบาลประจำการเหล่านี้ คู่กันเคย และมีปฏิสัมพันธ์กันอยู่แล้วในฐานะของ พี่น้องร่วมสถาบัน ฉะนั้นสัมพันธภาพอันดีนั้นก็จะเป็น สิ่งเกื้อหนุนในการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาปฏิบัติงานเป็นพยาบาลประจำการ

จากการศึกษาของ รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531: 117-119) พบว่า ปัจจัยที่มีผล ต่อการความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์มากที่สุด คือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วม งาน สอดคล้องกับการศึกษาของ พิมผกา สุขกุล (2535) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด กับปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคล ของพยาบาลห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลศูนย์ ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการวิจัยพบว่าความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัด มีความ สัมพันธ์กับปัจจัยด้านการทำงาน ส่วนด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในงาน กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ มีความ สัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.170$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 6 ที่ว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันทางบวก กับความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า เป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็น กลุ่มพยาบาลประจำการ ที่อยู่ในโรงพยาบาลภายใต้การบริหารดูแลในการกำกับของรัฐบาล ถึงแม้ว่า ในปัจจุบันรัฐบาลจะมีนโยบายใน การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ให้โรงพยาบาลในการกำกับการของรัฐบาล มีการบริหารจัดการแบบให้พึ่งพาตนเอง โดยให้บริหารจัดการเรื่องเงินและทรัพยากรเองโดยปรับ จากเดิมที่รัฐบาลเคยให้งบประมาณในการบริหารการจัดการทุกอย่าง จึงอาจทำให้พยาบาลมีความรู้สึก ถึงการเปลี่ยนแปลง และความไม่มั่นคงในการทำงาน ถึงแม้ว่าในความเป็นจริงในขณะนี้ก็ยังเพียง ระดับนโยบาย และรัฐบาลยังคงให้สนับสนุนการบริหารงานของโรงพยาบาลรัฐเช่นเดิม แต่ในความ รู้สึกหรือการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ก็ยังคงมีความวิตกกังวลถึงความไม่มั่นคง ว่าอาจ จะต้องออกจากราชการ หรือสูญเสียสวัสดิการที่เคยได้รับอยู่ จึงทำให้ปัจจัยสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุ ของความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ

นอกจากนี้ ความเจริญทางด้านวิทยาการต่างๆ ทำให้วิธีการในการรักษาพยาบาล มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ใหม่ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติงาน ต้องเรียนรู้ พัฒนาตนเอง ให้ทันสมัยต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา อาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ประจำการ (ศิริพร วิญญรัตน์, 2543: 62)

3. การศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรทุกตัวคือปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การมีภาระรับผิดชอบ ในครอบครัว และบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์การ ด้านความเครียดในบทบาทของ พยาบาล สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดใน งานของพยาบาลประจำการได้ ร้อยละ 23.8 ($R^2=.238$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ โดยที่ อายุ สามารถพยากรณ์ความเครียดในงานของพยาบาล ประจำการ ได้สูงสุดคือ ร้อยละ 8 ($R^2=.080$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Beta= -.282$) แต่ มีทิศทางไปทางลบ หมายความว่าเมื่ออายุมากขึ้นจะทำให้เกิดความเครียดในงานน้อยลง เนื่องจาก อายุมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการของบุคคล ทศนา บุญทอง (2528: 253) กล่าวว่า เนื่องจากวัยใน การทำงานของพยาบาลประจำการที่อยู่ระหว่าง 20 - 40 ปี ถือว่าเป็นผู้ใหญ่ตอนต้น มีวุฒิภาวะ สมบูรณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น สามารถอดทนต่อ ความเจ็บปวด ความทุกข์ ทำให้มีความสุข ในการทำงาน มีความ มั่นคงทางอารมณ์ของความเป็นผู้ใหญ่ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลอายุ ที่ต่างกัน เกิดความเครียดในงานที่ต่างกันโดย อายุ ที่มากขึ้นมีแนวโน้มเกิดความเครียดในงานน้อยลง ตรงกับการศึกษาของ จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (2531: 18) ที่ว่าพยาบาลที่อายุน้อยมีความเครียดมาก กว่าพยาบาลที่อายุมาก เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้แล้วพบว่ามีจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 40 ปี เป็นจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 ฉะนั้นในพยาบาลที่จบใหม่ที่อยู ในช่วง 2-3 ปีแรก เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดูแลเป็นพิเศษ ต้องจัดการเพื่อป้องกันปัญหาที่ทำให้ เกิดความเครี ยดในงานที่สูงเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อ สุขภาพกาย สุขภาพจิต และรวมถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ใน การทำงานด้วย

เมื่อเพิ่มตัวแปรตัวที่ 2 คือ ความเครียดในบทบาทของพยาบาล สามารถเพิ่มอำนาจในการ อธิบายความแปรปรวนความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 8.9 ($R^2\text{Change} =.089$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Beta=.230$) และมีทิศทางไปทางบวก แสดงว่า ความเครียดในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้นเมื่อมีความเครียดในบทบาทของพยาบาลมากขึ้น ตรงกับการศึกษาของ มนภรณ์ วิทยาวงครุจิ (2537) ที่พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้ง ในบทบาท และการมีบทบาทมากเกินไป มีความสามารถในการทำนายความเครียดในบทบาท ที่ก่อให้เกิด ความเครียดในงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ Frisch, Dembeck, and Shannon (1991) ที่พบว่าปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียดในการทำงานของหัวหน้า

หอดผู้ป่วยคือ ปริมาณงานที่มากเกินไป ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า บทบาทในการทำงานที่มากเกินไป คลุมเครือไม่ชัดเจน หรือบทบาทที่มีความขัดแย้งกันทำให้พยาบาลประจำการไม่สามารถจัดการกับการทำงานของตนเองได้ ทำให้เกิดความกดดัน เป็นทุกข์ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบและวัฒนธรรมทางความคิดในระดับการปฏิรูป จะกระทบและก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในสังคมและองค์กรต่างๆ (วิพุธ พูลเจริญ, 2543: 2) เกิดเป็นความเครียดในบทบาท และร่วมก่อให้เกิดความเครียดในงานได้

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ เป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าเป็นอันดับที่ 3 สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 3.2 ($R^2\text{Change} = .032$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($\text{Beta} = -.219$) พบว่ามีทิศทางไปทางลบ แสดงว่า ความเครียดในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้นเมื่อมีสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพน้อย ทั้งนี้อธิบายได้ว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการเป็นการแสดงออกถึงความรักใคร่ กลมเกลียว สามัคคี ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน ก่อให้เกิดมิตรภาพอันดี มีความรื่นรมย์ ทำให้รู้สึกเป็นสุขและสบายใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ยังมีสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพมากเท่าใดก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานลดน้อยลง สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชดา เขียมยิ่งพานิช (2531) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลักษณะบุคลิกภาพ เป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าเป็นอันดับที่ 4 สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 1.9 ($R^2\text{Change} = .019$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($\text{Beta} = .133$) พบว่ามีทิศทางไปทางบวก แสดงว่า ความเครียดในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้นเมื่อมีลักษณะบุคลิกภาพที่มุ่งความสำเร็จในระดับสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Kelly and Houston (1985 อ้างถึงใน อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2533: 19) ที่พบว่าผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จสูง จะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จที่มีระดับต่ำกว่า อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่มุ่งความสำเร็จในระดับสูง จะมีลักษณะพฤติกรรมที่ชอบการแข่งขันกับเวลา มีมาตรฐานในการทำงานสูงทั้งในด้านปริมาณ ร่วมกันกับคุณภาพ และ มีความอดทนต่ำ แท้จริงแล้ว บุคคลประเภทนี้จะมีความรู้สึกไม่มั่นคง กลัวการสูญเสีย บุคลิกภาพที่มุ่งความสำเร็จ คือพฤติกรรมที่จะพยายามเผชิญสถานการณ์ที่สั่นคลอนเป็นความรู้สึกที่ตนควบคุมสภาพแวดล้อมได้ (Jacopson and Mcgrath, 1983: 38) ฉะนั้นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่มุ่งความสำเร็จสูง จะมีความรู้สึกมีความพอใจในสิ่งต่างๆ ได้ยาก เกิดความขัดแย้งและคับข้องใจได้ง่าย ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในงานได้

สิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าเป็นอันดับที่ 5 สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ .9 ($R^2\text{Change} = .009$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($\text{Beta} = .100$) พบว่ามีทิศทางไปทางบวก แสดงว่า ความเครียดในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้นเมื่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีัญญาศิริชยานคร (2544: 45) ที่พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลประจำการในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า โดยทั่วไปบุคคลไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนแปลงหมายถึงการที่จะต้องปรับตัว เรียนรู้หรือรับรู้สิ่งใหม่ๆ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่แน่นอน ไม่แน่ใจ และนำไปสู่ความวิตกกังวล ก่อให้เกิดความเครียดตามมา ในด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง ทางเศรษฐกิจ และทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้พยาบาลไม่ทราบหรือเกิดความไม่แน่ใจว่าจะเกิดผลกระทบต่อการทำงานในทางทิศทางใด อาจเป็นสาเหตุทำให้พยาบาลเกิดความเครียดขึ้นได้

การมีภาระรับผิดชอบในครอบครัวเป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าเป็นอันดับที่ 6 สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ ได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ .9 ($R^2\text{Change} = .009$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($\text{Beta} = .102$) พบว่ามีทิศทางไปทางบวก แสดงว่า ความเครียดในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้นเมื่อมีระดับภาระรับผิดชอบในครอบครัวที่สูงขึ้น สามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลที่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวสูง หมายถึงการมีความรับผิดชอบที่จะต้องใช้ทรัพย์ หรือใช้เวลา ในการดูแลบุคคลในครอบครัว หรือสิ่งของที่ใช้ในการดำรงชีพ หรืออำนวยความสะดวกภายในครอบครัว ฉะนั้นการที่จะได้มาถึงปัจจัยดังกล่าว พยาบาลจะต้องมีการใช้จ่ายอย่างระมัดระวังมีการทำงานนอกเวลา หรือใช้เวลาในการดูแลบุคคลในครอบครัว ซึ่งเป็นสาเหตุของการพักผ่อนน้อย เหน็ดเหนื่อย อ่อนเพลีย รับประทานอาหารไม่ตรงเวลา ทำให้เกิดอาการหงุดหงิด ซึ่งเป็นเหตุทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527: 113) ที่พบว่าภาระครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของบุคคล โดยบุคคลที่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวมากจะมีระดับความเครียดมากกว่าบุคคลที่มีภาระความรับผิดชอบในครอบครัวน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร แม้ว่าจะมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดเหล่านี้อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพจิต สุขภาพทางกาย และประสิทธิผลของการทำงาน (เกษม ดันติผลาชีวะ, 2545: 11-43) ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเครียด และป้องกันไม่ให้พยาบาลประจำการมีระดับของความเครียดในงานมากจนเกินไป มีดังนี้

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลควรจะดูแลพยาบาลที่มีอายุน้อยโดยจัดให้มีพยาบาลพี่เลี้ยง หรือ มีพยาบาลอาวุโสที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มาเป็นผู้ที่คอยดูแล เป็นที่ปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้พยาบาลที่มีอายุน้อย หรือที่มีประสบการณ์น้อย คลายความวิตกกังวล เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดในงานของพยาบาลประจำการได้

2. ผู้บริหารการพยาบาลควรจะกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพยาบาลให้ชัดเจน พร้อมทั้งสำรวจปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติกับผู้ป่วยโดยตรงและโดยอ้อม และงานนอกเหนือจากงานพยาบาล เช่น งานเอกสารอื่นๆ งานที่จะต้องทำแทนบุคลากรอื่นๆ

3. ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรมีการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการจัดงานพบปะสังสรรค์ มีการสนับสนุนการไปพักผ่อนหย่อนใจในระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างสัมพันธ์ภาพให้เกิดความสนิทสนมรักใคร่ ประองคองและจะนำพามาสู่การเข้าใจและเห็นใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะเกิดผลดีต่อการทำงานเป็นทีม

4. ด้านสิ่งแวดล้อม

4.1 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำเอา เทคโนโลยี หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ ใหม่ ๆ มาใช้ในการพยาบาลควรจะต้องมีการอบรม ชี้แจง หรือจัดทำคู่มือในการใช้งานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือใช้งาน เพื่อเป็นการลดความวิตกกังวล หรือความคับข้องใจในการปฏิบัติงาน

4.2 จากความไม่แน่นอนทางการเมือง ที่มีผลต่อการปฏิรูปในระบบสุขภาพในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรสุขภาพอย่างรวดเร็ว เกิดความไม่แน่ใจ คลุมเครือ ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ฉะนั้นผู้บริหารควรเห็นความสำคัญในการให้ข้อมูลอย่างพอเพียง และตามต้องการ โดยมีการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานให้ถูกต้องรวดเร็วและให้ทันกระแสของการเปลี่ยนแปลง

4.3 จากการเปลี่ยนแปลงในกระแสของเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการผันผวน ไม่คงเส้นคงวา นำมาแห่งความยากลำบากในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องเงินเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เกิดกระแสของการประหยัด และการเน้นการบริหารงานให้คุ้มทุนที่ทำให้เกิดผลกำไร ซึ่งไม่เว้นหน่วยงานของรัฐเองที่จะต้องที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการจัดการให้เกิดการคุ้มทุนมากที่สุด ในสภาวะการณ์เช่นนี้ พยาบาลประจำการเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุด จึงหลีกเลี่ยงผลกระทบจากการเปลี่ยนนี้ไปไม่ได้ อีกประการพยาบาลก็เป็นหน่วยย่อยๆ ภายในสังคมเมืองใหญ่ ฉะนั้นภาวะคล่องตัวในการใช้จ่าย ภาวะ

ความผิดพลาดของปัจจัยด้านต่างๆ คงยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ ฉะนั้นผู้บริหารควรจะต้องจัดหาสวัสดิการกองทุน สหกรณ์ หรือ การให้โอกาสในการกู้เงิน ในราคาคอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นการช่วยเหลือด้านการเงิน ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พยาบาลอีกวิธี

5. ผู้บริหารการพยาบาลควรจัดลักษณะบุคลิกลักษณะของคนให้ถูกกับงาน เช่น ผู้ที่มีลักษณะแบบมุ่งความสำเร็จในระดับสูงควรจะได้ไปทำงานในหน่วยงานที่ต้องใช้ความรวดเร็วในการทำงานเช่นงานในด้านสถานการณ์วิกฤติ เช่น แผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน (จินดารัตน์ ทองประไพ, 2539: 71) ส่วนลักษณะงานที่ต้องใช้ความอดทน และความปราณีตสูง เช่น งานของห้องผ่าตัดด้านจักษุ ก็ต้องใช้คนที่มีลักษณะแบบมุ่งความสำเร็จในระดับต่ำกว่า

6. ผู้บริหารการพยาบาลควรยืดหยุ่นในเรื่องของการจัดตารางเวลาของการทำงาน โดยเฉพาะพยาบาลที่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวสูง ให้มีโอกาสเลือกเวลาในการทำงานได้ก็จะช่วยให้พยาบาลมีเวลาในการวางแผนการใช้เวลาของตนเองได้อย่างดี เป็นการเพิ่มความพึงพอใจ และลดความเครียดในการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยทุกตัวที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานในระดับต่ำ ฉะนั้นในการศึกษาในครั้งต่อไปควรนำปัจจัยด้านอื่นๆ เข้ามาศึกษาด้วย ซึ่งจะเป็นผลทำให้เข้าใจความเครียดในงานของพยาบาลประจำการได้ชัดเจนขึ้น

2. ควรจะขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น เช่น ศึกษาในพยาบาลประจำการทั่วประเทศ

3. ในการศึกษาความเครียด ควรทดลองใช้เครื่องมือ หรือแบบประเมินอื่นๆ มาใช้ทดสอบแล้ว ศึกษาดูว่าจะได้ค่าที่แตกต่างกันหรือไม่

4. ในการศึกษาในเรื่องของความเครียดในการทำงาน มักถูกมองว่าเป็นการศึกษาในแง่ลบ ฉะนั้นการที่จะเลือกหรือสร้างเครื่องมือที่จะมาใช้วัดนั้นจะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษเพราะอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ล้าช้า หรืออุปสรรคในการเก็บข้อมูลได้