

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การศึกษาค้นคว้าความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี

ณปภัช ทิวไผ่งาม

23 ม.ค. 2558
347634

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

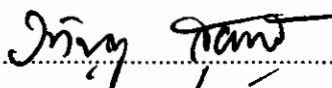
คณะกรรมการจัดการและกรท่งเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2556

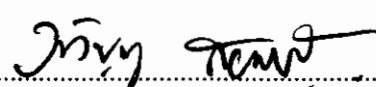
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

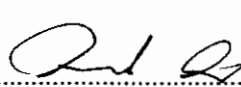
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ฌปภัช ทิวไผ่งาม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

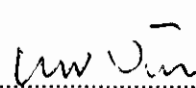
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. วัทธัญ สุวรรณเศรษฐ)


คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์

..... ประธาน
(ดร. วัทธัญ สุวรรณเศรษฐ)

..... กรรมการ
(ดร. วรรณภา วิจิตรจรรยา)

..... กรรมการ
(ดร. เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์)

คณะกรรมการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่ 5 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก คร.วทัญญู สุวรรณเศรษฐ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่อุทิศเวลาอย่างมากในการให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คร.พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ และคร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ ที่คอยให้คำชี้แนะแนวทางการเป็นบัณฑิตที่ดี และจรรยาบรรณของการเป็นบัณฑิต ผู้วิจัยประทับใจและจะจดจำสิ่งที่ดี ๆ ที่อาจารย์พราวสอน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดวิชา ความรู้ให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงคณาจารย์และเพื่อนร่วมรุ่น GLD มหาวิทยาลัย Far East (FEU) ที่มอบประสบการณ์และมิตรภาพอันดีตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ไปศึกษาเป็นนักเรียนแลกเปลี่ยนที่ประเทศเกาหลีใต้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะฯ ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคุณนิตยา ชิโนคม หัวหน้าตึกไอซียู โรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี และอาจารย์คมคาย ชิโนคม หัวหน้างานแนะแนวโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาที่ให้ความอนุเคราะห์ในการติดต่อพยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรีเพื่อรับการสัมภาษณ์จนได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณพยาบาลวิชาชีพทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลอันเป็นประโยชน์ด้วยความยินดียิ่ง

ขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่นทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณธนพร สุขเวช และคุณนุชจรินทร์ วรรณพงษ์ เพื่อนรุ่นพี่ที่ให้ทั้งกำลังใจ เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการทำ งานนิพนธ์เป็นอย่างดีมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคุณพ่อ พิเชษฐ ทิวไผ่งาม คุณแม่ อุบลรัตน์ ทิวไผ่งาม บุพพการี ผู้ให้กำเนิด รวมถึงนายชนเดช ทิวไผ่งาม และนางสาวปวิภา ทิวไผ่งาม น้อง ๆ ผู้ให้ความรักและกำลังใจ อยู่เคียงข้างเมื่อท้อแท้ และเป็นพลังอันสำคัญยิ่งให้กับผู้วิจัย ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัย ที่เป็นกำลังใจในการศึกษามาโดยตลอด

ณปภัช ทิวไผ่งาม

53920707: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน/ พยาบาลวิชาชีพ/ ชลบุรี

ฉบับร่าง ทิวไผ่งาม: การศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี (A STUDY OF WORK-RELATED STRESS IN PROFESSIONAL NURSES, A PRIVATE HOSPITAL, CHONBURI) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วัทัญญ สุวรรณเศรษฐ, Ph.D., 70 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความเครียดในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ 2. ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ 3. ศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดของพยาบาล และ 4. ทราบข้อเสนอแนะและแนวทางการป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาลตามทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพประจำแผนก ICU/IMUC และแผนกอื่น ๆ ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 13 คน โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลใช้แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคล โดยใช้แบบแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ร่วมกับการใช้เทคนิค Snow Ball Effect เพื่อนำข้อมูลไปศึกษาและสรุปสาเหตุ ผลกระทบ และวิธีการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ รวมถึงวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาลตามทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ

ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้

1. พยาบาลวิชาชีพโดยรวมมีสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมาจาก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานและองค์กร ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2. ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบของความเครียดด้านความคิด ผลกระทบของความเครียดด้านพฤติกรรม และผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจ 3. แนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ สามารถสรุปออกมาได้ 3 ด้าน ได้แก่ แนวทางการพัฒนาความสามารถในการทำงานของตนเอง แนวทางการยอมรับและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และแนวทางการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ 4. ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันการเกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลตามทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ สามารถสรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่ การจัดหาอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงาน การจัดหากิจกรรมส่งเสริมความรักและความผูกพันในองค์กร การจัดระบบการอบรมเรื่องนิเทศงานและการอบรมพยาบาลเข้าใหม่ และการปฏิบัติงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

53920707: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: WORK-RELATED STRESS/ PROFESSIONAL NURSE

NAPAPHACH THEWPHAINGAM: A STUDY OF WORK-RELATED STRESS IN PROFESSIONAL NURSES, A PRIVATE HOSPITAL, CHONBURI ADVISOR: WATUNYOO SUWANNASET, Ph.D., 70 P. 2013.

The purposes of this research were 1. to study work-related stress and factors which affect to work-related stress of professional nurse, 2. to study associated effects which caused of work-related stress of professional nurse, 3. to study guidelines of work-related stress management of professional nurse and 4. to acknowledge suggestions and preventive suggestions of work-related stress in professional nurse's attitude.

The study uses qualitative methodology by gathering data from 13 professional nurses who operate in ICU/ IMCU and other departments of the private hospital in Chonburi by using personal in-depth with semi-structured interview and snowball technique from phenomenological guidelines and analysis.

This study concludes that:

1. Overall of professional nurses have associated factors, which caused of work-related stress for 4 factors that are interpersonal relationship in division and organization, accountability of tasks, work environment and climate, and Length of operating time.
2. Effects that caused of work-related stress of professional nurses have 3 aspects, which are the effects of stress on cognition, the effects of stress on behavior, and the effects of stress on mind.
3. Guidelines for work-related stress management of professional nurses can be concluded into 3 aspects, which are guidelines to self-development and improvement in work, guideline to acceptance and conflict avoidance, and guideline to situation adjustment.
4. Suggestions and preventive guidelines for work-related stress in professional nurses attitude can be summarized into 4 aspects, which are to increase manpower of professional nurse to meet with division demand, to provide organizational activities for supporting interpersonal relationship and contribution of the organization, to plan and conduct training plan and courses especially on nursing supervision and new nurses orientation.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
คำถามการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด.....	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงานและหน้าที่ของพยาบาล.....	18
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ผู้ให้ข้อมูล.....	24
สถานที่ศึกษา.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
การสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	27
การถ่ายโอนผลการวิจัย.....	28
การพึ่งพาเกณฑ์อื่น.....	27
การยืนยันผลการวิจัย.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	29
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดใน การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	31
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่เกิดจากความเครียดที่เกิดขึ้น ของพยาบาล วิชาชีพ.....	34
แนวทางการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ.....	35
ข้อเสนอแนะทางการป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาลตามทัศนะของ พยาบาลวิชาชีพ.....	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	39
สรุปผลการวิจัย.....	39
อภิปรายผล.....	42
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	50
ภาคผนวก ก.....	51
ภาคผนวก ข.....	54
ภาคผนวก ค.....	66
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน..... 19

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ จากเดิมเรื่องเกี่ยวกับครอบครัวเป็นเรื่องของผู้หญิง เรื่องงานอาชีพเป็นเรื่องของผู้ชาย เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่บีบบังคับทำให้ผู้หญิงต้องออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระรายจ่ายในครอบครัว อีกทั้งการขยายโอกาสทางการศึกษา ทำให้ผู้หญิงมีโอกาสทางการศึกษาเท่าเทียมกับผู้ชาย สามารถเลือกประกอบอาชีพได้ตามที่ตนต้องการ ไม่ว่าผู้หญิงจะอยู่ในสภาพสมรสใดก็ตาม ความคาดหวังว่าผู้หญิงนั้นจะต้องเป็นผู้ดูแลสมาชิกในครอบครัว ดูแลบ้านเรือน รวมทั้งค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวล้วนแล้วแต่เป็นหน้าที่ของผู้หญิงที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วยเสมอ บางครั้งทำให้ผู้หญิงต้องสวมบทบาทในคราวเดียวกันหลายบทบาท เมื่อเกิดปัญหาขึ้น หากไม่มีวิธีการจัดการอย่างเหมาะสมย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้ (อมรรัตน์ อาจมีแก้ว, 2552, หน้า 1-2)

ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจและร่างกายของบุคคลที่เสียความสมดุล ซึ่งอาจเป็นผลจากความขัดแย้งระหว่างความต้องการของตนเองและการคาดหวังของสังคมและวัฒนธรรม โดยสาเหตุนั้นมีทั้งมาจากตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความต้องการภายในตัวบุคคล ความเครียดจากเหตุการณ์ที่คาดหวังไว้ก่อนล่วงหน้าโดยอาศัยประสบการณ์เดิม ทำให้เกิดความคับข้องใจ ส่วนสาเหตุที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนฝูง ที่ทำงาน งานที่ปฏิบัติอยู่ประจำ สภาพเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ สำหรับอาชีพพยาบาลซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีลักษณะพิเศษที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชน ครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหาร วิชาการ ตลอดจนงานพัฒนางานและการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จึงอาจทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดขึ้นได้ (พัชราวลัย เรื่องศรีจันทร์ และศิริลักษณ์ สุภปิติพร, 2554, หน้า 427)

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้าน การไม่สามารถทำบทบาทต่าง ๆ ได้เต็มที่ ความคับข้องใจในบทบาท และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ พยาบาลต้องเผชิญกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่หลากหลาย เชื้อก่อโรคที่อุบัติขึ้นใหม่และเชื้อดื้อยาที่รุนแรงขึ้น ทำให้การทำงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น การอยู่เวรทำให้

นอนไม่เป็นเวลาและเป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตร่วมกับบุคคลในครอบครัว การขาดแคลนพยาบาล ทำให้พยาบาลต้องทำงานหนัก โดยเฉพาะการอยู่เวรย้าย-ดึก และวันหยุดราชการ ด้วยจำนวนวัน ความเร่งรีบในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ไม่มีเวลาพักผ่อน แม้จะได้รับค่าตอบแทนสูงแต่ทุกคนเหนื่อยล้ามาก รวมทั้งการมีระบบการประกันคุณภาพของโรงพยาบาลทำให้มีการตรวจสอบมาตรฐานของงาน อยู่เสมอ มีการประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ จึงต้องมีงานด้านเอกสารเพิ่มขึ้นอีก จากภาระงานที่มีมาก ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง ส่งผลต่อการปรับเงินเดือนหรือ ถูกออกได้ ทำให้บางรายย้ายงาน บางรายลาออกก่อนเกษียณอายุ อัตราจึงไม่เพียงพอแม้จะมีพยาบาล รุ่นใหม่มาทดแทนแล้วก็ตาม (ควงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ, คัลนางค์ นาคสวัสดิ์, ชูชื่น ชีวพูนผล และ วรณีย์ สัตยวิวัฒน์, 2553, หน้า 69)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาความเครียดในการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถให้ ผู้บริหารนำไปวางแผนบริหารและจัดการความเครียดสำหรับความเครียดที่มีอยู่ของพยาบาล เพื่อ พิจารณาแนวทางลดระดับความเครียดของพยาบาล และเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดของพยาบาล
4. เพื่อทราบข้อเสนอแนะและแนวทางการป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาล ตามทัศนะของพยาบาลวิชาชีพ

คำถามการวิจัย

1. ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมาจากสาเหตุใด
2. ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานส่งผลกระทบต่อด้านใดบ้างและอย่างไร
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพสามารถมีแนวทางใน การจัดการได้อย่างไร
4. ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ตามทัศนะของพยาบาลวิชาชีพมีข้อเสนอแนะ แนวทางป้องกันอย่างไรบ้าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อลดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และลดอัตราการลาออกของพยาบาลวิชาชีพให้มีอัตราการลาออกน้อยที่สุด รวมถึงเพื่อจูงใจพยาบาลวิชาชีพรุ่นใหม่ให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร และเกิดความผูกพันกับองค์กร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรทางการพยาบาลในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุขมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย หน่วยงาน และวิชาชีพ
4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการพิจารณาแนวทางป้องกัน และแก้ไข ปัญหา ไม่ให้ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมากขึ้น
5. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับบริการทางการแพทย์ และความพึงพอใจของญาติลูกค้ำให้อยู่ในระดับความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological study) โดยจะศึกษาความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนอย่างน้อย 12 คน หรือจนกว่าข้อมูลที่ได้รับจะอิ่มตัว (Data saturation)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มาคุกคามทำให้มีอาการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ใจสั่น นอนไม่หลับ หงุดหงิดและ โกรธง่าย เป็นต้น โดยแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันไปตามระดับของความเครียด

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาวิชาชีพการพยาบาลที่ได้รับใบอนุญาต เป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งกำลังปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการ อย่างน้อย 1 ปี สังกัดกลุ่มพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรับรู้เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะของงาน และประเมินว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่น ความผาสุก หรือเกินขอบขีดความสามารถของตนเองที่จะสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความเครียดของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ความเครียดในการทำงาน ความเครียดในวิชาชีพพยาบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงาน และหน้าที่ของพยาบาล นำมารวบรวมสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ชนิดของความเครียด
 - 1.3 สาเหตุของความเครียด
 - 1.4 ระดับของความเครียด
 - 1.5 ความเครียดจากการทำงาน
 - 1.6 ความเครียดของพยาบาล
 - 1.7 ความเครียดในงานของวิชาชีพพยาบาล
 - 1.8 ผลกระทบของความเครียดต่อพยาบาล
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงานและหน้าที่ของพยาบาล
 - 2.1 บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ
3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

Lazarus (1969 อ้างถึงใน ระพีพร สิทธานุกุล, 2551, หน้า 19) กล่าวว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งบางครั้งสิ่งแวดล้อมอาจมีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง อันเป็นผลให้เกิดความเครียดขึ้น

Selye (1976 อ้างถึงใน วราภรณ์ วงศ์พึ้ง, 2547, หน้า 10) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึงภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามและขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการ

เปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้าง และปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้
 ก้าวร้าวร่างกายและจิตใจ ขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้าน
 ร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการเปลี่ยนแปลงทาง
 พฤติกรรม

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน ระเบียบวิธีวิจัย สัทธานุกุล, 2551, หน้า 19) กล่าวว่า
 ความเครียด คือเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง ขึ้นอยู่กับปัจจัย
 สถานการณ์เฉพาะหน้า ได้แก่ ความรุนแรงและความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและปัจจัย
 ทางด้านบุคคล

ปพิชญา แสงเอื้ออังกูร (2544) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะที่ร่างกาย
 มีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องหรือสาเหตุความเครียดที่มากระทบ ซึ่งข้อเรียกร้องต่าง ๆ มีทั้ง
 จากภายในบุคคลและจากภายนอกบุคคล ทำให้บุคคลมีการปรับตัวหรือมีการแสดงออกในรูปแบบ
 ต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เพื่อรักษาความสมดุลของตนไว้ โดยความเครียดที่
 เกิดขึ้น จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และวิธีการเผชิญความเครียด อาจทำ
 ให้เกิดผลดีในบุคคลหนึ่ง ทำให้กระตือรือร้น สามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้ แต่ในทางตรงกันข้ามอาจ
 ทำให้เกิดผลเสียในบุคคลหนึ่ง ทำให้เกิดความท้อแท้สิ้นหวังได้

ระพีพันธ์ ฉายวิมล แก้วตา คณะวรรณ วิณี ชิดเชิดวงศ์ และผกา บุญเรือง (2545, หน้า 13)
 กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยา
 ตอบโต้ทางสรีรวิทยาและจิตวิทยา โดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลังฮอว์โมนและระบบประสาทอัตโนมัติ
 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วร่างกาย

สุภรณ์ รักษาสัตย์ (2551, หน้า 7) ให้ความหมายของคำว่า “ความเครียด” ว่า เป็นภาวะที่
 ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก
 ร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและปฏิกิริยาเคมีภายในร่างกาย และทำให้ร่างกายและ
 จิตใจขาดความสมดุล โดยจะแสดงอาการต่างๆ ออกทางร่างกายที่มีลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็น
 สัญญาณเตือนให้ร่างกายจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดภาวะสมดุล

จากการให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดของนักวิชาการหลายท่านตามมุมมองของ
 แต่ละบุคคลอาจสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มา
 คุกคาม ทำให้มีอาการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ใจสั่น
 นอนไม่หลับ หงุดหงิดและโกรธง่าย เป็นต้น โดยแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันไป
 ตามระดับของความเครียด

ชนิดของความเครียด

ความเครียดสามารถแบ่งออกได้หลายประเภท ตามลักษณะของสาเหตุ ความสามารถในการป้องกันกาเกิด และผลที่ได้รับจากตัวกระตุ้นซึ่งพอสรุป ได้ดังนี้

Bailey (1980 อ้างถึงใน วราภรณ์ วงศ์พั้ง, 2547, หน้า 12-13) ได้แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative things or negative forces) เป็นความเครียดที่เกิดจากความทุกข์ เรียกว่า “Distress” ซึ่งหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและนำไปสู่ ความรู้สึกอึดอัด ความเครียดชนิดนี้คนทั่วไปเมื่อประสบกับปัญหาที่เข้าใจกันทีว่าเป็นความเครียด ได้แก่ ปัญหาการหย่าร้าง ญาติพี่น้องเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive things or positive forces) เป็นความเครียดที่เกิดจากความสุขที่เรียกว่า “Eustress” สาเหตุของความเครียดประเภทนี้คนส่วนใหญ่จะไม่คิดถึง เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น

Hafen and Fradsen (1981 อ้างถึงใน วราภรณ์ วงศ์พั้ง, 2547, หน้า 13) ได้แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันกาเกิดเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ผู้คนแออัดก็สามารถหลบหลีกไปอยู่ที่อื่นได้ เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable stress) เช่น ไม่สามารถห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วยหรือตาย

Miller and Keane (1972 อ้างถึงใน ระพินทร์ ฉายวิมล และคณะ, 2545, หน้า 14) แบ่งตามผลที่ได้รับจากตัวกระตุ้นออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) แบ่งเป็น 2 ชนิด ตามปฏิกิริยาการตอบสนองคือ

1.1 ความเครียดชนิดฉับพลัน (Emergency stress) เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นในทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuous stress) เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่มาคุกคามชีวิตในลักษณะต่อเนื่องไม่สิ้นสุด เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายเมื่อคิดว่ามีอันตรายเกิดขึ้น

จากการแบ่งชนิดของความเครียดสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามลักษณะของสาเหตุ ความสามารถในการป้องกันการเกิด และผลที่ได้รับจากตัวกระตุ้น ซึ่งความเครียดอาจเกิดจากสิ่งดีและสิ่งไม่ดี มีผลกระทบทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งเป็นความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดขึ้นได้จากสาเหตุ หรือปัจจัยหลายอย่าง ความเครียดที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล แม้จะมีสาเหตุเดียวกันแต่อาจมีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องของบุคคลหลายประการ คือพื้นฐานด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น และยังขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของสิ่งที่มากระตุ้น

วิทยา นาควัชร (2533, หน้า 32-34 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อาจมีแก้ว, 2552, หน้า 14) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดมาจาก

1. ความมีอายุน้อย ต้องการทำสิ่งใด แล้วไม่กล้าทำเพราะอาย การเก็บความต้องการที่จะทำไว้ อาจจะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจได้ บุคคลประเภทนี้จะไม่กล้าเปิดเผยตนเองและไม่กล้าแสดงออก
2. ใจแคบ บุคคลประเภทนี้มักจะมีขีดเส้นกรอบตนเองไว้ ไม่ทำสิ่งใดเนื่องจากเส้นที่ขีดไว้ และคาดว่าบุคคลอื่น ๆ ทำสิ่งต่าง ๆ ต่างไปจากที่ตนเองคาดคิด มักจะประณามบุคคลอื่นว่าผิด และพยายามพุดหาเหตุผลมาโจมตีบุคคลอื่น
3. บุคคลที่หวังผลตอบแทนมากในชีวิต เมื่อไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังเลยรู้สึกผิดหวังและเครียดมาก
4. มีความเสี่ยงในชีวิตน้อยมาก ได้แก่ ไม่เคยคิดทำสิ่งใหม่ ๆ เลย มีความคิดริเริ่มน้อย มีความกลัวที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตจริงน้อยมาก
5. มักมองชีวิตเพียงบางจุดเท่านั้น ไม่เข้าใจชีวิต และคิดว่าชีวิตจะต้องมีลักษณะเป็นจุด ๆ เดียว ถ้าผิดไปจากจุดนั้นแล้วจะไม่ถูกต้อง และมักมีประสบการณ์ชีวิตน้อย
6. จริงจังกับชีวิต เต็มไปด้วยเหตุผล ขาดอารมณ์ขัน ขาดการให้อภัย ขาดการยืดหยุ่น และยอมแพ้ไม่เป็น

ชูทิศย์ ปานปรีชา (2519 อ้างถึงใน ทศนา ลีศิริวัฒนกุล, 2549, หน้า 15-17) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดได้ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคน ได้เป็น 2 ชนิด

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานติดต่อกันนาน

1.1.2 ร่างกายไม่ได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย เกิดความเครียดได้

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัด เสียเลือด ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดจะไปกดประสาท ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพจิตใจบางอย่าง สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้า อารมณ์ดั่งกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ ไม่สบายใจ

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกบีบคั้น

1.3 บุคลิกภาพบางประการ ทำให้เกิดความเครียด คือ

1.3.1 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.3.2 เป็นคนที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ ต้องอาศัยความคิด คำแนะนำและกำลังใจจากผู้อื่น ทำให้มีความวิตกกังวล เกิดความเครียดเป็นประจำ

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวคน ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน ทำให้เกิดความเครียดได้ไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรเป็นคนแรก วัยหมดประจำเดือน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย ไฟไหม้ บ้าน

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำยากจน เป็นหนี้สิน

2.6 สภาพสังคม ชีวิตที่ต้องแข่งขัน การชิงดีชิงเด่น การจรรยาบรรณผิดขัด ต่างคนต่างอยู่ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

จากสาเหตุความเครียดที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า สาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ สาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคล สำหรับสาเหตุภายในแบ่งได้เป็นสาเหตุทางร่างกายและสาเหตุทางจิตใจ สาเหตุทางร่างกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ไม่ได้รับการพักผ่อนเพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ และไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะติดเชื้อและยาเสพติด สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ มีอารมณ์ไม่ได้อยู่เสมอ มีความรู้สึกสูญเสียและความรู้สึกผิด ความคับข้องใจ บุคลิกภาพแบบจริงจังต่อชีวิต ใจร้อนรุนแรง ก้าวร้าวและต้องพึ่งพาผู้อื่น ส่วนสาเหตุภายนอก ได้แก่ การสูญเสีย การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ภัยอันตรายจากสิ่งต่าง ๆ ทำงานหนัก รับผิดชอบมาก หรืออยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ความยากจน และสภาพสังคมเมือง

ระดับของความเครียด

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทำให้ทราบว่า บุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความรู้ พื้นฐานบุคลิกภาพ อารมณ์และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความเข้มของสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลและยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการกับความเครียดของแต่ละบุคคล

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2528, หน้า 483 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อาจมีแก้ว, 2552, หน้า 24) ได้แบ่งระดับหรือความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ถือว่าเป็นภาวะปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้อาจจะไม่รู้สึกรู้สึกรเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องการหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียด

เพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกายและจิตใจเกิดเป็น โรคต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวัน เสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไปด้วย

3. ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมาก มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็น โรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องการการดูแลช่วยเหลือและรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่พอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

จากการศึกษาของ Frain and Valiga (1981 อ้างถึงใน ทศนา ลีศิริวัฒนกุล, 2549, หน้า 18) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to day stress) เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลจะมีการปรับตัวโดยอัตโนมัติด้วยความเคยชินและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพจราจรที่ติดขัด การปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เป็นต้น ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองต่อความเครียดได้เป็นอย่างดี

2. ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งมาคุกคามนาน ๆ ครั้ง เป็นประสบการณ์ส่วนตัว เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน การพบกับเหตุการณ์สำคัญในสังคม เป็นต้น ความเครียดในระดับนี้ จะส่งผลให้บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือร้น หรือมีปฏิกิริยาต่อต้าน ซึ่งจะหมดไปในเวลาไม่นาน

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากบุคคลเผชิญเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน แต่ไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้บุคคลรู้สึกว่าถูกคุกคามเนื่องจากอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นภาวะวิกฤตอย่างหนึ่งในชีวิต เป็นผลให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียดด้วยกิริยาท่าทางและวาจา เช่น การปฏิเสธ ก้าวร้าว เศร้าซึม เจ็บขม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้อาจก่อให้เกิดอาการทางกายร่วมด้วย เช่น หัวใจเต้นเร็ว ใจสั่น อ่อนเพลีย ผิวหนังเย็น ปวดศีรษะ คลื่นไส้ เป็นต้น

4. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) เป็นความเครียดซึ่งอยู่ในระยะวิกฤต เป็นผลมาจากกรณีที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดมาจากสาเหตุที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกัน เช่น ความเจ็บป่วยรุนแรงหรือเรื้อรัง การตกงาน การสูญเสียบุคคลที่

ใกล้ชิด ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับเหตุการณ์นั้น ๆ ทำให้เกิดการเหน็ดเหนื่อย และ
 อ้าหน้าไปสู่อาการแสดงของโรคจิตหรือทำให้เกิดอาการเจ็บป่วย ที่รุนแรงได้

นอกจากนี้ สามารถแบ่งความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการ
 ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิด
 ความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเช้าชามเย็นชาม ให้หมดเวลา
 ไปวัน ๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้นเพราะ
 ความเครียดช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตาม
 สิ่งที่ทำหายนั่น ไปจนระดับหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน พลังใน
 ภายที่ต่อต้านกับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลง และหมดแรง บุคคลไม่สามารถจัดการกับ
 ปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ (Burn out) ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้
 ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานลดลง บางรายเบื่องาน ไม่ต้องการทำงานที่เดิม

ความเครียดจากการทำงาน

จากการศึกษา ศิริประภา สุวรรณธาดา (2550, หน้า 22-24) จึงได้ทราบว่ ความเครียดจาก
 การทำงานอาจมีสาเหตุได้หลายประการ

1. สภาพการทำงาน

1.1 เสียงดัง ทำให้การได้ยิน การสั่งงานเป็นไปไม่ได้โดยขาดประสิทธิภาพ ทั้งยังทำให้
 ขาดสมาธิ รวมไปถึงทำให้หูตึง

1.2 ความสั่นสะเทือนและการเคลื่อนไหว ทำให้เสียสายตา ตามัว การประสาน
 ระหว่างมือและสายตาไม่ดี อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรืออาการคลื่นไส้ อาเจียนได้

1.3 อากาศเย็นหรือร้อนเกินไป ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเสีย เสียสมาธิ อารมณ์
 ปรวนแปรได้

สภาพการทำงานมีผลต่ออารมณ์ของคนทำงาน เมื่อต้องทำงานในที่ที่มีคนมากเกินไป
 ไม่สะดวกสบาย ไม่เป็นสัดส่วน ก็จะหงุดหงิดและทำงานได้ไม่ดี เรื่องความปลอดภัยก็สำคัญ หากที่
 ทำงานมีโอกาสเกิดอันตรายได้สูง ต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่สบายและ
 น่าพอใจ ทำให้ทำงานเต็มความสามารถได้ดีที่สุด และมีส่วนช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานให้
 ปลอดภัยจากความเครียดได้มาก

2. ลักษณะของงาน

2.1 งานที่มีความเสี่ยงหรือมีอันตรายในตัวของมันเอง เช่น ทหาร ตำรวจ นักประดาน้ำ ผู้มีอาชีพผู้ระเบิด จะเกิดความเครียดได้เสมอ

2.2 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงทำงานยาว เช่น คนขับรถทางไกล คนงาน หรือพยาบาลที่ต้องทำงานหลายกะ เป็นต้น

2.3 งานที่ต้องรีบให้เสร็จโดยเร็ว งานประเภทที่ต้องใช้ความเร็วจะทำให้เกิดความเครียดสูง และเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุจากการทำงาน

2.4 การทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป หรืองานที่ยากมาก จะทำให้เกิดความเครียด และเป็นสาเหตุทำให้คนทำงานต้องสูบบุหรี่และดื่มแอลกอฮอล์อีกด้วย

3. บทบาท

3.1 ความเครียดอาจเกิดจากงานไม่ชัด หรืองานสองประเภทขัดแย้งกันเอง ความขัดแย้งในบทบาทอาจเกิดขึ้นได้กับผู้ที่ทำงานหลายด้าน และมีหลายบทบาท ซึ่งจะเกิดความเครียดได้มาก

3.2 งานที่มีความรับผิดชอบสูง มักจะทำให้เกิดความเครียด เช่น คนขับรถประจำทาง ตำรวจ จราจร นักบิน ศัลยแพทย์ เป็นต้น

4. อนาคตของงาน

งานที่ไม่มีความก้าวหน้า ไม่นั่นคง ขาดอนาคตที่ดี จะก่อให้เกิดความเครียดได้ ถึงแม้มีความมั่นคงในงาน ก็อาจก่อให้เกิดความเครียดได้ เนื่องจากมีการแข่งขันในกลุ่มผู้ร่วมงาน ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสูงสุดในงานอาชีพเป็นความต้องการโดยธรรมชาติ ดังนั้น สังคมที่มุ่งเน้นแต่ความสำเร็จในชีวิตอย่างรุนแรง เต็มไปด้วยความเครียดอย่างรุนแรง

5. ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

คนที่ไม่สามารถเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน จะมีผลในทางลบกับการทำงานและเกิดความเครียดกับงานได้ ทำให้สุขภาพจิตไม่ดี เจ็บป่วยทางกายบ่อย ๆ มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน ทำงานไม่มีความสุข และมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจ ตรงข้ามกับผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวได้ดี สุขภาพดี ผลงานจึงออกมาดี หากความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่ดี ก็จะก่อให้เกิดความเครียด

โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะทำตาม

คำสั่ง การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน รวมถึงสายการบังคับบัญชา ตลอดจนสวัสดิการและ
 ความสะดวก

ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

ครอบครัวที่ทั้งสามีและภรรยาต้องทำงานนอกบ้าน อาจเกิดความเครียดได้ง่ายกว่า
 ครอบครัวที่ภรรยาไม่ทำงานนอกบ้าน ครอบครัวที่สามีมีความขยัน มีความทะเยอทะยานสูง ทำงาน
 หนัก มีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อย ก็อาจเกิดความเครียดได้ หรือความต้องการของสามีและภรรยา
 ไม่สมดุลกันเป็นสาเหตุของความเครียดเช่นกัน

Brown and Moberg (1980, pp. 170-172 อ้างถึงใน ศิริประภา สุวรรณชาติ, 2550,
 หน้า 24) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลทั่วไป มี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-based stress) ประกอบด้วยงาน
 ที่ยาก งานที่คลุมเครือ และงานที่หนักเกินไป
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-based stress) เป็นความเครียดอันเนื่องมาจาก
 ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องาน หรือต่อพฤติกรรมการทำงานของตน ความคาดหวังเหล่านี้ทำให้
 เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน
3. ความเครียดจากอุปนิสัยส่วนตัว (Personal characteristic) เช่น เป็นคนวิตกกังวล หรือ
 ลักษณะครอบครัว และปัญหาในครอบครัว
4. ความเครียดจากการประเมินผลในการปฏิบัติงาน (Feed back) ได้แก่ สภาพการยอมรับ
 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่น
5. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมด้านสังคม (Social environment) ได้แก่ สถานที่แออัด
 การขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และ
6. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมด้านฟิสิกส์ (Physical environment) ได้แก่ ความร้อน
 ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล ซึ่งสาเหตุทั้งหมดนี้มีผลกระทบต่อการทำงาน
 ทั้งสิ้น

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดสูง อันเนื่องมาจากสภาพ
 สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ต้องอยู่กับผู้ที่กำลังมีความทุกข์ทรมานจากการเจ็บป่วย และความ
 คาดหวังจากงานที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติการพยาบาล บางครั้ง
 พยาบาลต้องทำหน้าที่อื่นนอกเหนือจากหน้าที่การให้พยาบาล และการให้ความรู้แก่ประชาชนและ
 ญาติผู้ป่วยในชุมชน ซึ่งจำนวนผู้ปฏิบัติงานมีน้อยกว่างาน

ความเครียดของพยาบาล

จากการศึกษา ศิริประภา สุวีรรณธาดา (2550, หน้า 28) พบว่าความเครียดของพยาบาลจะมาจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานพยาบาล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. แหล่งภายในบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงบุคลิกภาพด้วยแหล่งความเครียดทั้ง 2 แหล่งนี้ อาจเป็นเพียงแหล่งใดแหล่งหนึ่ง หรือทั้ง 2 แหล่งร่วมกัน ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้น ในการปรับตัวกับความเครียด พยาบาลจึงต้องใช้ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายในตัว เป็นแหล่งประโยชน์ ได้แก่ ความสามารถของบุคคลในการเผชิญความเครียด แรงสนับสนุนจากสังคมทั้งจากที่บ้านและที่ทำงาน แหล่งประโยชน์เหล่านี้ช่วยให้พยาบาลรับรู้และเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญความเครียด ซึ่งหากใช้ได้ถูกต้องเหมาะสม ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) และส่งผลถึงคุณภาพของงาน แต่ในทางกลับกันหากพยาบาลมีการรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง หรือเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญความเครียดที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout) อันจะส่งผลให้คุณภาพงานด้อยลง และอัตราการลาออกจากวิชาชีพสูงตามมา

ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ลักษณะงานของวิชาพยาบาลมีลักษณะบางอย่างที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่ง สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2529, หน้า 16-17 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อาจมีแก้ว, 2552, หน้า 36-37)

1. สุขภาพกาย อาชีพพยาบาลต้องตรากตรำร่างกาย อดทน ตลุกคลีกับโรคภัยต่าง ๆ จึงย่อมทำให้เกิดความเครียดแก่สุขภาพ ถ้าสุขความเครียดแก่สุขภาพ ถ้าสุขภาพกายไม่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพได้ยาก

2. งานที่ทำเป็นงานเกี่ยวกับ “คน” ซึ่งต่างกับงานที่ทำกับวัตถุ เนื่องจากคนมีอารมณ์ มีจิตใจ มีความแตกต่างกันในเรื่องภาษา การศึกษา วัฒนธรรม ศาสนา ระดับความเป็นอยู่ ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ที่มีความเครียดต้องการผู้ช่วยเหลือยิ่งทำให้ความต้องการต่าง ๆ เพิ่มมากกว่าธรรมดา การจะบริการให้เขาพึงพอใจและได้รับประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจอย่างครบถ้วนจึงเป็นเรื่องยาก

3. วิชาการสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างหน้ามือเป็นหลังมือ พยาบาลจะต้องตามให้ทัน และนำมาปรับใช้ให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายของท้องถิ่น ๆ

4. ลักษณะบริการ อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพของการให้ การเสียสละ (Giving all the time) ผลตอบแทนไม่สมดุลกับงาน จึงมีโอกาสเกิดความท้อแท้ และเบื่อหน่ายได้ง่าย จึงต้องมีแรงจูงใจ

5. อาชีพพยาบาล เป็นอาชีพที่ประชาชนเพ่งเล็งในเรื่องของคุณธรรม ไม่ยอมให้ผิดพลาด ดังนั้นการทำงานต้องอาศัยความละเอียด ถี่ถ้วนและความตั้งใจเป็นอันมาก

6. พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงนอกจากจะประกอบอาชีพพยาบาลแล้ว ยังต้องบริการที่บ้านอีกไม่ว่าจะมีครอบครัวหรือไม่ก็ตาม การทำงานเป็นเวลานานจึงก่อให้เกิดความเครียดได้

Breakwell (1989, pp. 31-33 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อาจมีแก้ว, 2552, หน้า 37-38) ได้รวบรวมสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลที่พบ 10 อันดับแรก ดังนี้

1. มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน
2. หน้าที่การงานไม่มั่นคง
3. ไม่ทราบถึงมาตรฐานของการบริการงานพยาบาลที่ควรจะเป็น
4. ค่าตอบแทนน้อย
5. บทบาทการทำงานที่ไม่เป็นอิสระ
6. งานหนัก
7. ขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
8. การบริหารเวลาไม่ดี
9. การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ
10. ความเบื่อหน่ายในการทำงาน

คุณณี ทักษานันทธานี (2539, หน้า 24 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อาจาวารี, 2552, หน้า 38) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในวิชาชีพพยาบาล ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานพยาบาล การที่ต้องรับผิดชอบสูงในการพยาบาลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยรุนแรง อยู่เสมอ ปริมาณที่มากเกินไป และชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ตลอดจนความต้องการที่มากเกินไปของผู้ป่วยและญาติ

2. โครงสร้างและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่มีการจัดการระบบบริหารไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทที่คลุมเครือ ทำให้ยากต่อการตัดสินใจ การขาดแรงสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน การไม่สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น ความไม่เป็นสัดส่วน มีคนพลุกพล่านเกินไป การถ่ายเทอากาศไม่ดี ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้

3. ด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือ

ผลกระทบของความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

พจนารถ เจียรวิจิตร (2543 อ้างถึงใน วชิรา จินานุพันธ์, 2549, หน้า 24-25) กล่าวว่า iva ความเครียดในการทำงานจะส่งผลต่อ

1. ร่างกายและจิตใจ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มีความเครียดสูง ได้แก่ ปฏิกริยาทางกาย และใจที่อาจทำให้โครงสร้าง หรือหน้าที่เปลี่ยนไป อาการเตือนของผู้ที่เครียดมาก ๆ ได้แก่ มีความวิตกกังวลสูง กลัวตลอดเวลา อาจนำไปสู่อาการซึมเศร้าและผลักดันให้ถอนหนีจาก ครอบครัว เกิดความรู้สึกหมดหวังต่อสภาพการณ์นั้น ๆ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม สภาพอารมณ์ จะเปลี่ยนเร็วหายเร็ว กลายเป็นคนสมบุรณ์แบบ มีมาตรฐานสูงเกินไป และอาจเกิดการเจ็บป่วยทาง ร่างกาย ความเครียดมีผลทำให้ร่างกายมีปฏิกริยาตอบสนองในเชิงสู้หรือหนี มีกลไกการป้องกัน ตนเองให้พ้นจากอันตรายที่อาจเกิดจากความเครียด ในการบริหาร พบว่า ความเครียดก่อให้เกิดผลที่มีลักษณะเฉพาะ และมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

2. การปฏิบัติงาน คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน นับว่าเป็นสถานการณ์ ธรรมดาและเป็นปกติ เพราะความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารก็ต้องพยายาม ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความเครียดที่มีขนาดปานกลางจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการทำงาน อย่างมีระสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่การปล่อยให้เครียดอยู่นาน ๆ หรือสะสมความเครียดใน ระดับที่มากเกินไป การทำงานจะเปลี่ยนไป เช่น เมื่อต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนหรือต้องทำงาน ที่มีวามสำคัญมากขึ้น ยากขึ้น ร่างกายจะตอบสนองด้วยความตื่นตัวและใช้พลังงานมากขึ้น ทำให้ การทำงานเพิ่มประสิทธิภาพจนถึงจุดสูงขึ้นไปด้วย เมื่อประสบความสำเร็จความเครียดจะลดลงโดย ธรรมชาติ ร่างกายจะเข้าสู่สภาพผ่อนคลาย แต่ถ้าความเครียดเพิ่มมากขึ้นจากงานที่เพิ่มความยากขึ้น ไปอีก การสูญเสียพลังงานจะเพิ่มขึ้นจนเป็นเหตุให้ผลการทำงานลดลงอย่างรวดเร็ว

3. พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ บุคคลที่ต้องใช้ยาเพื่อเป็นการบรรเทาหรือผ่อนคลายจาก อาการเครียด การติดยาบางประเภท รวมถึงการดื่มสุรา การสูบบุหรี่ การ ใช้ยาจำนวนมากและบ่อย ๆ อาจมีผลทำให้เกิดการขาดงาน มีอาการเซื่องซึม ลุกสี่ลุกกลนจนเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานและ สิ้นเปลืองเงินทอง

4. อุบัติเหตุและการบาดเจ็บ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพต้องเผชิญกับปัญหา นานาประการ ส่งผลให้ต้องอยู่ในภาวะวิตกกังวลและตึงเครียดสูงตลอดเวลา ทำให้สมาธิในการ ทำงานถูกรบกวน อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยด้วยความพลั้งพลาด โดยเฉพาะในผู้ปฏิบัติงานที่ ทำงานติดต่อกันหลาย ๆ วัน ขาดโอกาสที่จะผ่อนคลายความเครียด อาจได้รับบาดเจ็บจากการรีบเร่ง

ทำงานและต้องเพิ่มความระมัดระวังมากขึ้นในการดูแลผู้ป่วยที่เป็นโรคเอดส์ เพราะหากผิดพลาดก็อาจติดต่อเชื้อเอดส์จากผู้ป่วยได้ง่าย

5. การปฏิบัติวิชาชีพ เช่น ความเครียดที่เกิดจากการฟ้องร้องจากผู้ป่วยที่รู้สึกว่าจะไม่ได้รับการเอาใจใส่ และเกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิต หรือเกิดความรู้สึกเสียสิทธิที่พึงได้จากการรักษา ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากแพทย์หรือผู้ร่วมวิชาชีพด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เกิดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายต่อปัญหาต่าง ๆ อาจมีการขงาน ลางาน หรือลาออก เกิดการสูญเสียพยาบาลวิชาชีพจำนวนมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงานและหน้าที่ของพยาบาล

บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

สจิต หนูเจริญกุล (2537, หน้า 29 อ้างถึงใน วชิรา จินานุพันธ์, 2549, หน้า 26-29) ได้ให้คำนิยามของบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ไว้ดังนี้

1. เป็นผู้ดูแลเอาใจใส่ (Care provider) การดูแลเอาใจใส่และให้ความสุขสบายรวมไปถึงกิจกรรมการรักษาไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย เป้าหมายที่สำคัญ คือการสื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการเห็นถึงความห่วงใยที่พยาบาลมีต่อสวัสดิภาพของเขา

2. เป็นผู้ติดต่อสื่อสารและผู้ให้ความช่วยเหลือ (Communicator and helper) การติดต่อสื่อสารจะช่วยสร้างความไว้วางใจ และรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย สมาชิกในครอบครัวผู้ป่วย หรือกับเพื่อนร่วมงานและมีความสำคัญในการทำกิจกรรมทุกอย่าง เช่น การส่งเวร การรายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญ เป็นต้น ต้องรู้จักรับฟัง มีทักษะในการตอบสนองและมีวิธีการสร้างสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือในการบำบัด

3. การเป็นผู้สอน (Teacher) การสอน เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ กระบวนการสอนประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การประเมิน การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ และการประเมินผล บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการสอน สุขภาพมีความสำคัญเด่นชัดมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากสาเหตุของความเจ็บป่วยที่เกิดจากวิถีชีวิตและพฤติกรรมเสี่ยงที่มีมากขึ้น การส่งเสริมและป้องกันสุขภาพจึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญ นอกจากนั้นการดูแลรักษาตนเองและการพึ่งพาตนเองที่บ้าน ที่ชุมชน จะมีมากขึ้น เนื่องจากต้องประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และการมีจำนวนเตียงในโรงพยาบาลที่จำกัด ร่วมกับการเจ็บป่วยเรื้อรังละความพิการที่ต้องอาศัยการดูแลรักษาตนเอง พึ่งพาตนเองในระยะยาว ผู้ป่วยและครอบครัว ต้องการความรู้และข้อมูลข่าวสารในเรื่องสุขภาพและวิธีการดูแลตนเองจากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

4. การเป็นที่ปรึกษา (Counselor) เป็นการช่วยเหลือผู้ป่วย หรือผู้รับบริการให้ตระหนักถึงปัญหาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงสัมพันธภาพ และส่งเสริมความเจริญงอกงามระหว่างบุคคล รวมถึงการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ จิตใจและสติปัญญา เน้นการช่วยเหลือ พัฒนาความรู้สึก ส่งเสริมพฤติกรรมที่มีผลต่อสุขภาพ และความสามารถในการควบคุมดูแลตนเองเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม การให้คำปรึกษา ต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารเชิงบำบัด พยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการวิเคราะห์สถานการณ์ สังเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และประเมินความก้าวหน้าในทางสร้างสรรค์ของบุคคลและกลุ่ม พยาบาลต้องเป็นแบบอย่างในพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสุขภาพดี ต้องมีความจริงใจในการช่วยเหลือคนอื่น และแสดงให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยเห็นว่าพยาบาลสนใจและเอื้ออาทรในสวัสดิภาพของเขา พยาบาลผู้นำกลุ่มต้องมีจิตว่าง เพื่อการรับรู้ข้อมูล และเข้าใจสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษา เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น มีอารมณ์ขัน เพื่อสามารถติดต่อกับบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์หลากหลาย ความสามารถที่จำเป็นของผู้นำกลุ่ม คือ การรู้จักตนเองและเข้าใจตนเอง

5. การเป็นผู้พิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย (Advocator) หมายถึง การเป็นปากเป็นเสียงแทนผู้ป่วย รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดี รู้จักติดต่อและเจรจาต่อรองกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในระบบบริการสุขภาพในสิทธิของตนเอง

6. การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือระบบ เป็นผู้ที่สามารถแยกแยะปัญหา ประเมินแรงจูงใจ และความสามารถของผู้ป่วย เพื่อกำหนดทางเลือก แหล่งประ โยชน์แล้วกำหนดบทบาทการช่วยเหลือที่เหมาะสม สร้างและรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพของการช่วยเหลือ ตระหนักรู้ถึงระยะของการเปลี่ยนแปลง สามารถชี้แนะผู้ป่วยหรือญาติโดยใช้กระบวนการพยาบาลในการวางแผนเป้าหมายการดำเนินชีวิต และคงไว้ซึ่งการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ ความรู้สึกหรือเจตคติที่จะส่งเสริม ปกป้อง ดูแล และฟื้นฟูสุขภาพตนเองเมื่อเจ็บป่วย

7. การเป็นผู้นำ (Leader) ในที่นี้หมายถึง พยาบาลเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ในทั่วไปการตัดสินใจกำหนดเป้าหมาย และหาแนวทางบรรลุเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงสุขภาพ เป้าหมายของภาวะผู้นำแตกต่างกันในแต่ละระดับที่จะนำไปใช้ และรวมถึง 1. การปรับปรุงภาวะสุขภาพของบุคคลและครอบครัว 2. การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในหมู่พยาบาลที่ให้การดูแล และ 3. การปรับปรุงเจตคติและความคาดหวังของประชาชนต่อวิชาชีพพยาบาล เป็นต้น

8. การเป็นผู้จัดการ (Manager) คือ การวางแผน การให้ทิศทาง การพัฒนาคน การติดตามตรวจสอบให้มีความดีความชอบ และเป็นตัวแทนบุคลากรหรือตัวแทนองค์กรในการดูแลบุคคล กลุ่มคน ครอบครัว และชุมชน รวมถึงการมอบหมายกิจกรรมการพยาบาลให้กับผู้ช่วยพยาบาล หรือ

พยาบาลคนอื่น ๆ แล้วทำหน้าที่นิเทศ และประเมินการปฏิบัติงาน การจัดการต้องการความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างและพลวัตรขององค์กร ความรู้เกี่ยวกับอำนาจความรับผิดชอบ กระบวนการกลุ่มภาวะผู้นำ ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง การป้องกันสิทธิ การมอบหมายงาน การนิเทศงาน และการประเมินผล

9. บทบาทด้านการวิจัย (Researcher) พยาบาลที่เป็นนักวิจัยต้องมีความรอบรู้และมีความสามารถในการทำวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ แล้วนำผลการทำวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลทุกคนไม่จำเป็นต้องทำวิจัย แต่ทุกคนต้องอ่านและประเมินงานวิจัยได้อย่างมีวิจารณญาณ เพื่อสามารถใช้ผลของการทำวิจัยประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้พิจารณาศึกษาผลงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ในส่วนที่มิชอบเขตครอบคลุมเกี่ยวกับความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยเหล่านั้นมาสนับสนุนขอบเขตของเนื้อหา และคำถามการวิจัย ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

มีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมากมาย โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับระดับของความเครียด สาเหตุของความเครียด ผลกระทบของความเครียด และการเผชิญหน้ากับความเครียดในงานของพยาบาล อาทิเช่น

อนิรุทธิ์ โพธิ์เพชรเล็บ (2542) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 244 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี มีความเครียดโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปกติ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุสถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานด้านพยาบาลต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ต่างกัน เวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกคนไข้หนัก และวิสัญญี มีความเครียดแตกต่างกับพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวช สูติ-นรีเวชกรรม ห้องผ่าตัดและศัลยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปิยะวดี สุมาลัย (2544) ศึกษาเรื่องความเครียดเชิงอาชีพและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบาราศนราดรุ จากกลุ่มตัวอย่าง 97 คน พบว่าพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบาราศนราดรุส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสแต่งงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ส่วนมากทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน และมีบุคลิกภาพมีแนวโน้มแบบ A มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สมมติฐานที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีเพียง 1 ข้อ มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน โดยพยาบาลวิชาชีพอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความเครียดสูงสุด

สาขันธ์ นาควิเชียร (2545) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 209 คน พบว่าพยาบาลโดยรวมและจำแนกตามตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง มีความเครียดด้านบริหารงานและด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานอยู่ในระดับน้อย แต่มีความเครียดด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน และแผนกผู้ป่วยหนักมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

วราภรณ์ วงศ์พิง (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง จากกลุ่มตัวอย่าง 151 คน พบว่า พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และพยาบาลประจำการผู้ป่วยในที่มีทั้งสถานภาพสมรสและประสพการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน โดยพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดสูงกว่าพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม อายุรกรรม และสูติรีเวชกรรม

ทัศนาศรีวิวัฒนกุล (2549) ศึกษาเรื่อง แหล่งก่อความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 237 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีความเครียดในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายด้านพบว่า แหล่งก่อความเครียดในงานทั้ง 4 ด้าน ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเครียดในงานระดับปานกลาง และพบว่าแหล่งก่อความเครียดรายชื่อที่ทำให้พยาบาลมีความเครียดสูงสุด คืองานด้านเอกสารและการบันทึก รายงานมีมากเกินไป และพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลที่ต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน โดยพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรม มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกสูติกรรม

วชิรา จินานุพันธ์ (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลจะส่งผลกระทบต่อลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤต และพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไปแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและผู้ป่วย

ในทั่วไปโดยภาพรวม มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และมีการเผชิญความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและแผนกผู้ป่วยในทั่วไปมีระดับความเครียดในการทำงานมาก เพราะภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลมีผลรองลงมาเป็นระดับกลาง เมื่อได้รับผลกระทบของความเครียดในการทำงาน มักแสดงอาการอ่อนเพลีย อารมณ์เสียและหงุดหงิดง่าย ส่วนผลกระทบของความเครียดในการทำงานและการเผชิญความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ศิริประภา สุวรรณธาดา (2550) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 75 คน พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางในความคิดเห็นของพยาบาลส่วนใหญ่ เว้นแต่ความเหมาะสมของหลักปฏิบัติ บรรยากาศ และ โครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับต่ำ ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบ โดยทั่วไปและ โดยตรงต่อการปฏิบัติงานพยาบาลในระดับปานกลาง และพยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานและมีความผิดปกติทางสุขภาพจากผลกระทบของความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวแปรทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล มี 4 ตัวแปร ได้แก่ อันดับ 1 คือ ความเป็นอิสระ ความชัดเจน และภาระงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ อันดับ 2 คือ ความเหมาะสมของหลักปฏิบัติ บรรยากาศ และโครงสร้างขององค์กร อันดับ 3 คือ ความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาลแบบองค์รวมแก่ผู้ป่วย และอันดับ 4 คือ ปริมาณ ลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงาน อีกด้านหนึ่ง สำหรับตัวแปรทำนายความผิดปกติทางสุขภาพที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นอิสระ ความชัดเจน และภาระงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีทางการแพทย์ ความเหมาะสมของหลักปฏิบัติ บรรยากาศ และโครงสร้างองค์กร และความรู้ ความสามารถในการให้การพยาบาลแบบองค์รวมแก่ผู้ป่วย

สุภรณ์ รักษาศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดของพยาบาล ศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ จากกลุ่มตัวอย่าง 234 คน พบว่า ความเครียดของพยาบาลศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ มีความเครียดอยู่ในระดับสูง การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พยาบาลศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ และหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีสถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเครียดด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อมรรัตน์ อาจมีแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาล จากกลุ่มตัวอย่าง 262 คน พบว่า ด้านสถานภาพสมรส ด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านสถานภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และด้านการบริการงานใน หน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านการปฏิบัติของพยาบาล ต่อสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรที่ส่งผลต่อ ความเครียดของผู้หญิงทำงาน มีตัวแปรเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานภาพสมรส ด้าน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน การบริหารงานหน่วยงาน และประสิทธิภาพใน การทำงาน ตามลำดับ ทั้ง 4 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของผู้หญิงทำงานได้

วชิราภรณ์ ยมรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคัดสรรที่ส่งผลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดนครราชสีมา จากกลุ่มตัวอย่าง 262 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก ไปหาน้อย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับ ผู้ร่วมงาน บุคลิกภาพแบบ A และทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล ตามลำดับ

พัชรวัลย์ เรื่องศรีจันทร์ และศิริลักษณ์ สุภปิณฑิพร (2554) ศึกษาเรื่องความเครียดของ พยาบาล ความคิดเห็นต่อการเตรียมพร้อมเป็น โรงพยาบาลตั้งดูใจและปัจจัยที่สัมพันธ์กับ ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนระดับอินเตอร์เนชั่นแนล จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก และปัจจัยสัมพันธ์กับ ความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงานความรู้สึกรู้สึกด้านการได้รับการยอมรับนับถือและปัจจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อการเตรียมพร้อมเป็น โรงพยาบาลตั้งดูใจ ดังนั้นการตระหนักและให้ความ ช่วยเหลือเพื่อลดระดับความเครียดและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมเป็น โรงพยาบาล ตั้งดูใจน่าจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พบว่า พยาบาลมักเกิดความเครียดจาก บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป และมีพฤติกรรมเผชิญต่อ ความเครียดต่างกัน และจะเผชิญสถานการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological study) เป็นการศึกษา ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดต่อความเครียดในการทำงาน ดังนั้นการศึกษาดังนี้ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีความเหมาะสม

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) มีเงื่อนไขกำหนดคุณสมบัติของพยาบาล ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลประจำหอผู้ป่วยชั้นวิกฤต (ICU) และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี ร่วมกับการใช้เทคนิค Snow Ball Effect (ปรากฏการณ์ของการแพร่กระจายข่าวสารจากจุดเล็ก ๆ และก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง)

สถานที่ศึกษา

สถานที่ศึกษาในครั้งนี้เป็น โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาด 150 เตียง และรับผู้ป่วยนอก (OPD) ได้วันละ 1,300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามส่วนบุคคลและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เนื่องด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตัวผู้วิจัยจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด ผู้วิจัยได้เตรียมตัวเองเกี่ยวกับความรู้การวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก การจดบันทึก การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล การแยกความรู้สึกส่วนตัว และการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถาม และเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ได้แก่

1. แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และแผนกที่ประจำการ
 - ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ แนวคำถามมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยนำแนวคำถามมา ปรับปรุงตามการชี้แจงข้อมูลที่เกิดจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายต่อไปจนครบ จำนวนผู้ให้ข้อมูล
2. แบบบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์
3. เครื่องบันทึกเสียง สำหรับบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการ
 - 1.1 เตรียมตัวผู้วิจัยเองเกี่ยวกับความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษา ปรัชญา แนวคิด และหลักการ ตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การจดบันทึกภาคสนาม การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน ความรู้ด้านวิชาการ เกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงานของพยาบาล และบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นแนวคำถามให้ครอบคลุมที่สุด
 - 1.2 ทำหนังสือขอความร่วมมือจากคณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อส่งไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ใน จังหวัดชลบุรี
 - 1.3 ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล ด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
 - 1.4 เตรียมเครื่องมือเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกภาคสนาม เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น
 - 1.5 ทำการศึกษานำร่องในผู้ที่มีคุณสมบัติเหมือนผู้ให้ข้อมูลจริง (Pilot case) จำนวน 2 ราย เพื่อทดลองใช้แนวคำถาม ฝึกประสบการณ์การสัมภาษณ์เชิงลึก การจดบันทึก การสังเกต การถอดเทป

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผู้วิจัยประสานกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของโรงพยาบาลเป้าหมายโดยตรง ทั้งอย่างเป็นทางการ คือการส่งหนังสือขอความร่วมมือที่ออกโดยคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา และอย่างไม่เป็นทางการ คือโทรศัพท์ไปประสานและชี้แจงความสำคัญของ ปัญหา วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย รวมทั้งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เมื่อผู้ให้ข้อมูล ตอบรับหรือยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยนัดเวลา สถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก เพื่อทำ การสัมภาษณ์ต่อไป

2.2 การพิทักษ์สิทธิ ผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ คือ ผู้วิจัยให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการทำวิจัย ขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ และการจดบันทึกลงในสมุดบันทึกของผู้วิจัย โดยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับการรักษา ความลับ การทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย และการเผยแพร่ผลงานวิจัยจะกระทำโดยเสนอใน ภาพรวม ไม่เปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูล หรือชื่อโรงพยาบาลแต่อย่างใด นอกจากนี้คำถามใดที่ผู้ให้ ข้อมูลไม่สะดวกใจที่จะตอบ ผู้ให้ข้อมูลสามารถจะไม่ตอบคำถามนั้นได้ ตลอดจนผู้ให้ข้อมูล สามารถบอกยุติการให้ข้อมูลได้ในทุกขั้นตอนของการวิจัยและสามารถขอข้อมูลกลับคืนได้ทั้งหมด

2.3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการเก็บข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ (Interview) ทำการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ คือ มีการนัดหมายล่วงหน้าในเรื่องวัน เวลา สถานที่ ที่ทำการสัมภาษณ์ ได้ขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์ การบันทึกด้วย เครื่องบันทึกเสียง ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยสนทนาแบบมี วัตถุประสงค์ตามแนวคำถามที่สร้างขึ้น มีการตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องและความสมบูรณ์ กับข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงในขณะสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยไม่ชี้แนะหรือแสดงความคิดเห็นใด ๆ ขณะสัมภาษณ์ แต่เป็นเพียงผู้กระตุ้นหรือเปิดประเด็นด้วยคำถามปลายเปิดให้ผู้ให้ข้อมูลแสดง ความคิดเห็นและอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนเท่านั้น ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูลโดย

2.3.1 การบันทึกภาคสนาม (Field Notes) กระทำร่วมกับการสัมภาษณ์ โดยจดสรุป สั้น ๆ ในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะสัมภาษณ์

2.3.2 การบันทึกเทปขณะสัมภาษณ์ (Tape Record) เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์ โดยก่อนบันทึกเทป ผู้วิจัยต้องขออนุญาตและได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อน ทุกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยแนว คำถามที่มีความยืดหยุ่น เพื่อให้ได้ความคิดเห็นจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันจนครบผู้ให้ ข้อมูลทุกราย ถือเป็นขั้นสุดท้ายของการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลขณะเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ภายหลังจากที่กลับจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. อ่านข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด (Read significant phrases or statement) อ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อทำความเข้าใจในความเครียดในการทำงานของผู้ให้ข้อมูล
2. คึงเอาวลีหรือกลุ่มคำสำคัญที่มีความหมายในเรื่องที่ศึกษาออกมา (Extra significant phrases or statement)
3. จัดกลุ่มคำหรือวลีหรือประโยคที่คึงออกมา มาตีความหมายหรือให้ความหมาย (Formulate meanings)
4. เขียนอธิบายรายละเอียดแต่ละหัวข้อที่ได้ (Exhaustive description)
5. นำรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้มารวมกัน เพื่อวิเคราะห์ออกมาเป็นคำตอบของปัญหาการวิจัย (Cluster of theme) โดยอธิบายให้เห็นถึงโครงสร้างทั้งหมดของความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลกระทบ และแนวทางแก้ไข รวมถึงการป้องกันตามทัศนยะของพยาบาลวิชาชีพ

การสร้างที่น่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการวิจัย ดังนี้
ความเชื่อมั่น (Credibility) ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

1. สร้างสัมพันธภาพที่ดีและขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล แม้ผู้วิจัยจะมีความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลมาก่อนก็ตาม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
2. จดบันทึกสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ แยกความคิดเห็นส่วนตัวของผู้วิจัย (Self Reflexive Journal) ออกจากเรื่องราวที่ได้ยิน เพื่อจัดความลำเอียง
3. ตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์จริง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ ถ้ามีคำพูดใด หรือประโยคใดที่ผู้วิจัยไม่เข้าใจ ผู้วิจัยจะถามซ้ำ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายอีกครั้งจนเข้าใจ นอกจากนี้คำตอบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลในแต่ละคำถาม ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นให้ผู้ให้ข้อมูลฟังก่อนที่จะเริ่มคำถามต่อไปเพื่อความถูกต้องของข้อมูล การจดบันทึกภาคสนาม และบันทึกเสียง ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาสรุปเรียบเรียงเป็นข้อมูลเชิงบรรยาย

การถ่ายโอนผลการวิจัย

ผู้วิจัยบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย ผู้ให้ข้อมูล สถานที่ศึกษา ระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขั้นตอนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียด (Thick description) เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและมองเห็นภาพความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เช่นเดียวกับผู้วิจัย เพื่อสามารถถ่ายโอนผลการวิจัยได้ เหมาะสมกับบริบทที่ใกล้เคียงกัน

การพึ่งพาเกณฑ์อื่น

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และศึกษานำร่องในกลุ่มคนที่มี คุณสมบัติเหมือนกับผู้ให้ข้อมูลจริง (Pilot case) จำนวน 2 ราย นำแนวคำถามมาปรับปรุงแก้ไข ภายใต้อำนาจแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากได้ปรับปรุงเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำ ไปเก็บ รวบรวมข้อมูลจริง อย่างไรก็ตามแนวคำถามนี้มีการปรับปรุงตลอดขึ้นอยู่กับข้อมูลและ ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมและครบถ้วน

นอกจากนี้เอกสารผลการวิจัย เทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ทุกอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บไว้ให้ สามารถตรวจสอบได้

การยืนยันผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการวิจัยมาตรวจสอบแนวคิด ทฤษฎีและเปรียบเทียบกับงานวิจัย อื่น ๆ ที่ศึกษาในเรื่องคล้ายคลึงกัน เช่น การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี การแสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นจาก ผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งตรวจสอบแนวคิดกับอาจารย์ที่ปรึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-dept interview) แบบมีแนวคำถามไว้ล่วงหน้า กับพยาบาลวิชาชีพ เป็นรายบุคคล จำนวน 13 คน เพื่อให้ได้ข้อมูล เกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการหาข้อสรุป เพื่อใช้เป็นแนวทางใน สร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุขมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย หน่วยงาน และวิชาชีพ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับผู้บริหาร ในการพิจารณาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ไม้ให้ความเครียดของพยาบาล วิชาชีพ ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ตามประเด็น ในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่เกิดจากความเครียดที่เกิดขึ้น ของพยาบาล วิชาชีพ
4. แนวทางการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ
5. ข้อเสนอแนะและแนวทางการป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาลตามทัศนะ ของพยาบาลวิชาชีพ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
22-27 ปี	3	23
28-33 ปี	2	15
34-39 ปี	7	54
40-45 ปี	1	8
	13	100
สถานภาพสมรส		
โสด	9	69
สมรส	4	31
	13	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	10	77
ปริญญาโท	3	23
	13	100
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-10 ปี	5	38
11-20 ปี	7	54
2130 ปี	1	8
	13	100
แผนกที่ปฏิบัติการ		
ICU/IMCU	4	31
อายุรกรรม	4	31
อื่น ๆ	5	38
	13	100

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสัมภาษณ์จำนวน 13 คน พบว่า 7 จาก 13 คน ในกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 34-39 ปี เป็นร้อยละ 53.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยจำนวน 10 จาก 13 คน ของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.9 และจำนวน 9 ใน 13 คน ของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.2 ขณะที่อีก 4 คน ในกลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว คิดเป็น 30.8 จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 7 จาก 13 คน ของกลุ่มตัวอย่าง มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพอยู่ระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็น 53.8 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพอยู่ระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็น 38.5 ขณะที่มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 1 คน มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.7 เมื่อพิจารณาแผนกที่กลุ่มตัวอย่างประจำอยู่ 4 ใน 13 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ประจำอยู่ในหอผู้ป่วยภาวะวิกฤติ คิดเป็นร้อยละ 30.8 ถัดมาประจำอยู่ในแผนกอายุรกรรม จำนวน 4 คน คิดเป็น 30.8 เช่นกัน และนอกนั้นประจำอยู่แผนกฉุกเฉิน ศัลยกรรม ไตเทียม ทำแผล และศูนย์การแพทย์ผสมผสานชีวิต

ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

สาเหตุจากเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ มีทัศนคติแตกต่างกัน และมีช่องว่างทางสถานะในการทำงานต่างกันมาก รวมถึงคนไข้และญาติคนไข้ไม่ให้ความร่วมมือและเรียกร้องการดูแลเกินความจำเป็น

1. สาเหตุจากเพื่อนร่วมงานมีนิสัย ทัศนคติ และความคิดที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังเช่น

N1: “การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลายด้านนิสัย ทัศนคติ และอคติ ส่วนแล้วแต่ทำให้เราเกิดความเครียดได้”

N2: “ปัจจัยหลัก ๆ ที่ทำให้เราเกิดความเครียดเวลาทำงาน และยากที่จะพูดคุย หรือบอกกล่าวได้ ได้แก่ แพทย์ทีมสหสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ที่ร่วมงานด้วย เนื่องจากทีมแพทย์ที่มาจกหลายสาขาวิชาชีพ ก็จะมีวัฒนธรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน จึงสร้างความกดดันและความเครียดให้แก่เรา”

2. สาเหตุจากสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังเช่น

N13: “ความเครียด ที่มักเกิด และไม่ยอมให้เกิดในหน่วยงาน คือ การที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพราะจะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก และประสิทธิภาพงานลดลง”

N10: “เพื่อนร่วมงานที่ต่างคน ต่างนิสัย หรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานนั้น ทำให้ที่ทำงานไม่มีความสุข ทำงานกันอย่างตึงเครียด”

3. สาเหตุจากภาวะกดดันที่มาจากคนไข้และญาติของคนไข้

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังเช่น

N7: “ภาวะกดดันจากญาติและตัวคนไข้ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วยเหมือนกัน”

4. สาเหตุจากเรื่องภาระงาน และลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ

4.1 สาเหตุจากการทำงานเป็นระยะเวลานาน ๆ ทำงานเป็นกะ และทำงานในตารางเวรถี่

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังเช่น

N1: “การทำงาน ปริมาณงานที่มีมาก ทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อน การทำงานเป็นระยะเวลานาน ๆ ทำงานเป็นกะ งานที่ใช้ทักษะ ทำให้เกิดความเครียดสะสม”

N3: “สาเหตุหลัก ๆ ที่ทำให้พยาบาลค่อนข้างเครียดกับการทำงานนั้น คิดว่าเป็นเรื่องภาระงานที่หนักในแต่ละเวร และตารางเวรที่ค่อนข้างถี่”

4.2 สาเหตุจากภาระงานที่หนักเกินไป และภาระงานที่มากกว่าอัตรากำลังคน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังเช่น

N4: “การทำงานพลาด ทำงานไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด ถ้าช้ากว่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากภาระงานที่หนักเกินไป ปริมาณงานมาก ทำให้ไม่ได้พักด้วย”

N6: “ภาระงานที่ทางหน่วยงานรับอยู่ทุกๆ วัน มีมากกว่าอัตราคนที่เรามีอยู่ จึงเป็นสาเหตุให้พยาบาลที่ทำอยู่ตอนนี้เครียดกับการทำงาน เพราะต้องทำงานหนักกว่าที่ควรจะเป็น”

N10: “case ที่คนไข้ต้องได้รับการพันแผล หรือ Dressing ทั้งตัว ใช้เวลานานมากกว่า 3 ชม. ต่อ 1 case ซึ่งมีผู้ป่วย 2 case ในเวลานั้น ในหน่วยงานของเรา นอกจากนั้นยังมี case จากหน่วยงานอื่นมาให้ทำเพิ่ม ซึ่งมีแผลทั้งตัวเช่นเดียวกัน ทำให้งานที่ทำไม่ทันอยู่แล้ว ยิ่งสะสมมากขึ้นไปอีก ต้องโหดเวลาทำงานให้เลิกช้ากว่าเดิม อาหารกลางวันก็ไม่ได้ทาน”

4.3 สาเหตุจากลักษณะงานมีผลต่อชีวิต และเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของคนไข้

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N8: “ลักษณะงานเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพยายามเป็นงานที่เกี่ยวกับความเป็นความตายของคนไข้”

N9: “คิดว่าหลัก ๆ แล้วน่าจะเป็นเรื่องภาระงานที่มีมากกว่าอัตรากำลังคน และลักษณะงานที่มีผลต่อชีวิตคนไข้”

4.4 สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และสถานการณ์รอบข้าง

4.4.1 สาเหตุจากสภาพร่างกายและจิตใจของคนไข้

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N3: “สภาพของผู้ป่วยที่มีอาการหนัก และสภาพจิตใจของญาติ”

4.4.2 สาเหตุจากสถานการณ์ที่สามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N5: “ทุกปัจจัยในงานสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้หมด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ขณะนั้น”

N9: “ลักษณะหอผู้ป่วยที่คนไข้มีอาการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา”

4.4.3 สาเหตุจากบรรยากาศที่เร่งรีบในการทำงาน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N6: “สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น บรรยากาศการทำงานที่เร่งรีบ เพราะคนไข้ถูกเงิน ต้องรักษาอย่างเร่งด่วน”

4.4.3 สาเหตุมาจากเรื่องการทำงานเกินเวลา การทำงานควบกะ ของพยาบาล

วิชาชีพ

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N7: “เรื่องที่ทำให้เครียดมาก ๆ เลย ในการทำงานเป็นพยาบาล ก็เรื่องที่ต้องทำงานเกินเวลา และกิจการที่ต้องอยู่กะ ต้องทำงานควบกะ เป็นเรื่องที่ทำให้เครียดมากแต่เลี่ยงไม่ได้”

N12: “ความเครียดในการทำงานส่วนมากมาจากการทำงานเวรคึก ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ เพราะต้องดูแลครอบครัวก่อนที่จะมาขึ้นเวร ทำให้ขึ้นเวรแล้วรู้สึกแย่”

จากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ สรุปได้ว่า สาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานและองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่เกิดจากความเครียดที่เกิดขึ้น ของพยาบาลวิชาชีพ

ผลกระทบในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N1: “ต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีทัศนคติไม่ตรงกัน หรือปรับตัวให้คล้อยตามหัวหน้างานที่มีทัศนคติคนละแนวกับเรา”

N2: “การย้ายกลับมาทำงานในหอผู้ป่วยหนัก ซึ่งความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการดูแลผู้ป่วยหนักของเราได้ลืมนไปบ้างแล้ว”

N3: “กรณีผู้ป่วยอายุยังไม่มาก แต่อาการหนัก และมีครอบครัวที่ต้องดูแล เรามีส่วนต้องรับรู้ ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะรู้สึกกดดัน และทำให้ไม่ค่อยมีความสุขในการทำงานในบางครั้ง”

N5: “ลูกไม่สบาย แต่ต้องมาทำงาน จะสับเปลี่ยนเวร ก็เกรงใจเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ทำให้รู้สึกเครียดมาก ๆ”

N12: “คนไข้มีอาการเมามา และไม่ให้ความร่วมมือกับพยาบาล ส่วนญาติก็มีความคาดหวังสูงในเรื่องการรักษา จะไม่ค่อยรอ ซึ่งส่วนใหญ่คนไข้ในแผนกฉุกเฉินจะเป็นคนไข้เร่งด่วนทั้งนั้น ทำให้เราต้องมีความพร้อมตลอดเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เครียด”

N12: “เวลาเครียด อาการจะแสดงออกมาทางสีหน้าทันที ทำให้เพื่อนร่วมงานไม่อยากจะเข้าใกล้เรา ส่งผลต่อผู้ร่วมงาน ทำให้หงุดหงิดทั้งเรา ทั้งผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ทำให้ไม่อยากจะทำงาน”

ผลกระทบด้านประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ทำให้ส่งผลทางลบทั้งทางร่างกายและจิตใจของพยาบาล รวมถึงผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ซึ่งความเครียดเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ ปริมาณงาน อัตรากำลังคน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม เป็นต้น

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N1: “การทำงานอย่างเคร่งเครียดทำให้ขาดสมาธิ และทำงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร”

N4: “ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานได้ไม่ครบถ้วน หลงลืม ขาดตกบกพร่อง เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ปฏิบัติงานได้ไม่ทัน ไม่เสร็จตามเวลา”

N5: “มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก เพราะเวลาที่เครียด จะทำให้การปฏิบัติงานออกมาได้ไม่มีประสิทธิภาพอย่างที่เคยมั”

N6: “พอเครียดแล้ว ก็จะทำให้ขาดความรอบคอบ ขาดสมาธิ ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่มี

ประสิทธิภาพ อาจเกิดการผิดพลาดได้ขณะปฏิบัติงานได้”

N7: “ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ว่าวุ่นใจขณะทำงาน รู้สึกหงุดหงิดมาก”

N9: “ในกรณีที่รับคนไข้มาจำนวนเยอะ ๆ แต่จำนวนพยาบาลที่ขึ้นเวรอยู่มีจำนวนน้อย ทำให้การทำงานไหลด ทำงานเสร็จไม่ทัน พอเครียดแล้ว จะทำให้ทำงานไม่ราบรื่น มีความผิดพลาดระหว่างทำงาน”

N13: “ทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่ อาจมีบางครั้งที่ทำให้ขาดความรอบคอบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดูแลผู้ป่วย”

ผลกระทบด้านการรับรู้ แต่มีเล็กน้อยและสามารถจัดการได้ หรือไม่มีผลกระทบเลย ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N8: “ความเครียดมีผลต่อการรับรู้ที่แคบลง ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด ถ้าระดับความเครียดของเราน้อย เราก็จะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพตามปกติ ดังนั้นถ้าเรารู้จักความเครียด ก็จะสามารถอยู่กับมันได้ และจะไม่ทุกข์”

N10: “รู้สึกว่าความเครียดไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการทำงาน”

จากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ สรุปได้ว่า ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบของความเครียดด้านความคิด ผลกระทบของความเครียดด้านพฤติกรรม และผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจ

แนวทางการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ

ใช้วิธีทบทวนและพัฒนาความสามารถ และการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงแบ่งปันคำปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่สามารถจัดการได้

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N3: “ใช้ความตั้งใจและความพยายาม มีสมาธิให้มากขึ้น พยายามทำงานในหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ถึงแม้จะต้องเสียเวลานานออกมากขึ้น”

N4: “ตรวจสอบหลังจากทำงานเสร็จแล้ว เพื่อป้องกันความผิดพลาด เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ให้เสร็จทันเวลา”

N12: “ถ้าตัวเองไม่สามารถแก้ไขงาน ณ ตรงนั้นได้ ก็จะตามเวรตรวจการหรือผู้บริหารมาช่วยแก้ไข และตอนเช้าจะมีการ Morning Talk มีการระดมความคิด (Brainstorm) ในแผนก ER และถ่ายทอดปัญหาไปยังสายงานต่าง ๆ”

ใช้วิธีปล่อยวาง และพยายามหลีกเลี่ยงการปะทะทางวาจาและการปฏิบัติกับผู้อื่น รวมถึง

คิดในแง่บวกเพื่อให้ตนเองสบายใจในการทำงาน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N5: “ลดหรือหลีกเลี่ยงการปะทะ จัดการกับปัญหาโดยใช้เหตุผล ชี้หลักความถูกต้อง และความเป็นจริง ยอมรับในสิ่งที่ตนเองผิดพลาด และแก้ไขในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง”

N9: “ฝึกใจให้ปล่อยวาง ให้ทำงานเท่าที่ทำได้”

N13: “คิดในแง่บวก ว่าช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีร่างกายสะอาดขึ้น สบายตัวและแผลหายเร็วขึ้น”

ใช้วิธีแบ่งเบาภาระงานให้กับเวรถัดไป หรือทำเรื่องขอให้มียัตรากำลังคนเพิ่มขึ้นเพื่อภาระงานน้อยลง และวันหยุดเพิ่มขึ้น หรือหาทางออกโดยละทิ้งงาน

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N6: “เพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้วันหยุดเพิ่มมากขึ้น และเวลาพักผ่อนจะได้เพิ่มมากขึ้นด้วย”

N13: “แบ่งงานให้เวรต่อไปช่วยทำแผล จะได้ทำงานน้อยลง”

N1: “ลาออกจากงาน แล้วไปหางานที่เราถนัด ที่ตรงกับแนวของเราทำ”

จากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ สรุปได้ว่า แนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ แนวทางการพัฒนาความสามารถในการทำงานของตนเอง แนวทางการยอมรับและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และแนวทางการปรับเปลี่ยนสถานการณ์

ข้อเสนอแนะและแนวทางการป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาลตามทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ

หน่วยงานหรือโรงพยาบาลควรมีการจัดหาอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมต่อภาระงานในแต่ละหน่วยงานของโรงพยาบาล

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N2: “อยากให้องค์กรมีส่วนช่วยเหลือในด้านอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อภาระงาน จัดให้เหมาะสมต่อแต่ละหน่วยงาน อาจทำการสำรวจก่อนก็ได้”

N3: “ปัจจุบันนี้ก็ได้รับความช่วยเหลือจากทางองค์กรค่อนข้างมาก แต่เรื่องตารางเวรค่อนข้างถี่ และอยากได้อัตรากำลังเพิ่ม เพื่อลด OT ทำให้มีวันหยุดเพิ่มด้วย”

N9: “องค์กรสามารถช่วยได้ เรื่องอัตรากำลังคน และภาระงานที่มีค่อนข้างมาก และ

การฝึกประสบการณ์ให้พร้อมก่อนการทำงาน เนื่องจากพยาบาลใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ใน
สถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมาก”

N12: “ระดับผู้บริหาร ควรมีส่วนช่วยเรื่องการจัดอัตรากำลังเพิ่ม โดยเฉพาะเวรคึก”

หน่วยงานหรือโรงพยาบาลควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรักและความผูกพัน
ให้กับพนักงานทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่
ทำงาน และเพื่อเป็นการลดความเครียดในการทำงานอีกด้วย

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N4: “อยากให้โรงพยาบาลควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรักและความผูกพันกัน
มากขึ้นในหน่วยงาน และจัดให้มีไปท่องเที่ยวร่วมกัน ลดภาระงานบางอย่างเท่าที่ลดได้และ
เห็นสมควร ส่งเสริมอย่าให้เคร่งเครียดในการทำงานมากเกินไป ควรมีเวลาพักผ่อนบ้าง”

N5: “ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมีส่วนช่วยเหลือในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน
ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการ
ช่วยเหลือกันและกัน ไม่กล่าวโทษหรือโยนความผิดให้กับผู้อื่น ยอมรับในสิ่งที่ผิด และยกย่อง
ชมเชยในสิ่งที่ถูกต้อง มีเหตุมีผลในการทำงาน ไม่มีอคติและความลำเอียง ยึดถือในระบบ
Seniority”

N6: “ในแผนกควรหากิจกรรมทำร่วมกัน ส่งเสริมกันบ้าง เพื่อสร้างบรรยากาศในการ
ทำงาน”

N8: “โรงพยาบาลน่าจะจัดหาสถานที่ที่สามารถพักผ่อนได้สำหรับพนักงาน สำหรับช่วง
พักและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธภาพในหน่วยงาน”

N10: “การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรของทุกหน่วยงาน สามารถทำให้ทุกคนในองค์กร
รักกันและร่วมมือกันทำงานมากขึ้น อยากให้องค์กรจัดกิจกรรมให้พนักงานได้มีกิจกรรมได้ทำ
ร่วมกัน เช่น ได้ไปเที่ยวต่างจังหวัดร่วมกัน และรวมกลุ่มกันเล่นเกมส์”

N13: “กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจจากผู้ร่วมงาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของผู้ร่วมงานใน
หน่วยงานของตนเอง”

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางในการอบรมพยาบาล เรื่องการนิเทศงาน หรือการ
อบรมพยาบาลใหม่ก่อนเริ่มงาน อย่างชัดเจน และควรจัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยและ
แนวทางการรักษาเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้รับรู้มากขึ้น

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N3: “อยากให้เพื่อนร่วมงาน ที่เป็นเจ้าหน้าที่ด้วยกัน ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานใด ใช้วาจาที่ไพเราะในการปฏิบัติงาน หรือการนิเทศงาน”

N11: “หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของทางโรงพยาบาล ควรมีส่วนช่วยในเรื่องการนิเทศงานให้แก่บุคลากร และจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ให้มากกว่านี้”

N12: “น่าจะมีการสื่อสารให้ประชาชนรู้สิทธิและขอบเขตของตนเองมากกว่านี้ เช่น ประกันสังคม”

N12: “ญาติผู้ป่วยสามารถมีส่วนช่วยเหลือได้ โดยเราอยากให้ญาติเข้าใจแนวการทำงาน ของพยาบาลฉุกเฉิน เพราะตรวจตามความเร่งด่วนไม่ได้ตรวจตามคิว”

ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และอยู่บนความมีเหตุมีผล

ตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลดังนี้

N1: “คิดว่าคนที่จะช่วยได้นั้น มีแค่ตัวเองและครอบครัวเท่านั้น เพราะคนอื่นไม่สามารถช่วยเราได้ และคนอื่นคงไม่สามารถปรับหรือเปลี่ยนแปลงนิสัยให้เข้ากันกับเราได้เช่นกัน”

N7: “ตัวเราเองควรปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และถูกต้องที่สุด เมื่อมีความขัดแย้งให้ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์”

จากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางการป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การจัดหาอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงาน การจัดหากิจกรรมส่งเสริมความรักและความผูกพันในองค์กร การจัดระบบการอบรมเรื่องการนิเทศงานและการอบรมพยาบาลเข้าใหม่ และการปฏิบัติงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้น การศึกษาแนวปรากฏการณ์เรื่องความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เพื่อหาสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางป้องกัน รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการความเครียดในการทำงานในมุมมองของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพยาบาลวิชาชีพจำนวน 13 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสัมภาษณ์จำนวน 13 คน พบว่า 7 จาก 13 คน ในกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 34-39 ปี เป็นร้อยละ 53.8 โดยประมาณ 10 จาก 13 คน ในกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.9 และ 9 จาก 13 คน ของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.2 ขณะที่อีก 7 จาก 13 คน ในกลุ่มตัวอย่าง มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพอยู่ระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.8 เมื่อพิจารณาแผนกที่กลุ่มตัวอย่างประจำอยู่ 4 จาก 13 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ประจำอยู่ในหอผู้ป่วยภาวะวิกฤติ คิดเป็นร้อยละ 30.8

สาเหตุของความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ สาเหตุจากบุคคลรอบข้าง สาเหตุจากเรื่องภาระงานและลักษณะงาน สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและรอบข้าง และสาเหตุจากช่วงเวลาการทำงาน ofพยาบาลวิชาชีพ

1. สาเหตุจากบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อนร่วมงาน คนไข้ญาติคนไข้ เป็นต้น โดยจากผลการศึกษาสรุปได้ว่า สาเหตุแรกที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงานมาจาก เพื่อนร่วมงาน ไม่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานมีนิสัย ทักษะ และความคิดที่แตกต่างกัน การมีช่องว่างทางสถานะในการทำงานที่แตกต่างกันมาก เช่น การทำงานร่วมกับทีมแพทย์ที่มาจากหลาย ๆ วิชาชีพ รวมถึงภาวะกดดันจากคนไข้และญาติของคนไข้ การไม่ให้ความร่วมมือและเรียกร้องการดูแลเกินความจำเป็น

2. สาเหตุจากเรื่องภาระงานและลักษณะงาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การทำงานเป็นระยะเวลานาน ๆ งานทำงานในตารางเวรถี่ ๆ ภาระงานที่หนักเกินไป และภาระงานที่มีมากกว่าอัตรากำลังคนในหน่วยงาน ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้ลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพนั้นเป็นงานที่ใช้ทักษะ มีผลต่อชีวิตของคนไข้ และเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของคนไข้ ดังนั้นทั้งภาระงานและลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพจึงเป็นสาเหตุทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและรอบข้าง จากผลการศึกษา สรุปได้ว่าสภาพร่างกายและจิตใจของคนไข้และญาติคนไข้ที่พยาบาลวิชาชีพต้องพบเจอในแต่ละวันที่ทำงานนั้น เป็นสาเหตุทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน และเนื่องจากสถานการณ์รอบข้างพยาบาลนั้นเป็นสถานการณ์ที่สามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา รวมถึงการทำงานที่ต้องเร่งรีบเพื่อแข่งกับเวลาและชีวิตของคนไข้ จึงเป็นสาเหตุให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียด

4. สาเหตุจากช่วงเวลาการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จากผลการศึกษา สรุปได้ว่าการทำงานเกินเวลา หรือการทำโอที การทำงานควบกะ และการทำงานในเวรดึก ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดในการทำงาน

ผลกระทบที่ได้รับจากความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผลกระทบที่ได้รับจากความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ผลกระทบด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และผลกระทบด้านการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

1. ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน จากผลการศึกษา พบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในกำรทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีผลกระทบต่อการปรับตัวและทัศนคติที่พยาบาลวิชาชีพมีต่อเพื่อนร่วมงาน คนไข้ และญาติคนไข้ รวมถึงสถานที่ทำงาน ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดีและไม่มีความสุขในการทำงาน

2. ผลกระทบด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่งผลทางลบทั้งร่างกายและจิตใจของพยาบาล ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพลง และเกิดความผิดพลาดในการทำงาน เนื่องจากพยาบาลเกิดความเครียด ทำให้ไม่มีสมาธิ ขาดความรอบคอบ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ผลกระทบด้านการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้นมีผลต่อการรับรู้ที่แคบลง แต่ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด ถ้าระดับความเครียดน้อย พยาบาลจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามปกติ ดังนั้นจากการ

สัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพบางส่วน จึงสรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพสามารถจัดการความเครียดที่มีระดับน้อยได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน

แนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งทางพยาบาลวิชาชีพได้เสนอแนะ สามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาความสามารถและการทำงานของตนเอง การปล่อยวางและหลีกเลี่ยงการปะทะ และการแบ่งเบาภาระงาน โดยวิธีต่าง ๆ

1. การจัดการความเครียดโดยการพัฒนาความสามารถและการทำงานของตนเอง จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพใช้วิธีการทบทวนการทำงานของตนเอง และพัฒนาความสามารถและการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงขอแบ่งปันคำปรึกษา หรือความคิดเห็นจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่สามารถหาทางแก้ไขได้ รวมถึงใช้วิธีการระดมความคิดกับหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร เพื่อร่วมกันหาวิธีแก้ไขปัญหา และเพื่อถ่ายทอดปัญหาให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบ

2. การจัดการความเครียดโดยการใช้วิธีปล่อยวาง จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพใช้วิธีการมองโลกในแง่บวก และพยายามหลีกเลี่ยงการปะทะทั้งทางวาจาและทางการปฏิบัติกับบุคคลรอบข้าง เพื่อให้เกิดความสบายใจในการทำงานและทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น

3. การจัดการความเครียดโดยการแบ่งเบาภาระงาน จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพใช้วิธีการแบ่งภาระงานให้เวรถัดไป หรือทำเรื่องขออัตรากำลังคนเพิ่มเพื่อให้ภาระงานน้อยลง และมีวันหยุดเพิ่มขึ้น และพยาบาลวิชาชีพบางคนหาทางออกจากความเครียด โดยวิธีการลาออกจากอาชีพพยาบาลวิชาชีพ และหางานอื่นที่เหมาะสมกว่า

ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งทางพยาบาลวิชาชีพได้เสนอแนะให้ทางหน่วยงานหรือโรงพยาบาลปฏิบัติโดยสามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่ การจัดหาอัตรากำลังคนเพิ่ม การจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในองค์กร การจัดให้มีแนวทางการอบรม การนิเทศพยาบาลใหม่ และการปฏิบัติหน้าที่พยาบาลวิชาชีพของตนเองให้ดีที่สุด

1. ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดโดยหน่วยงานหรือโรงพยาบาลจัดหาอัตรากำลังคนเพิ่ม จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพต้องการให้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ หรือ โรงพยาบาลควรจัดหาอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสม

ต่อภาระงานในแต่ละหน่วยงานของโรงพยาบาล โดยอาจใช้วิธีการสำรวจแต่ละหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงที่แต่ละหน่วยงานต้องการจริง โดยเฉพาะเวรตึก เพื่อเป็นการลดการทำงานล่วงเวลา ลดตารางเวรที่ค่อนข้างถี่ และเพิ่มวันหยุดให้กับพยาบาลวิชาชีพ

2. ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยให้หน่วยงานหรือโรงพยาบาลจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพต้องการให้หน่วยงานหรือ โรงพยาบาลจัดหากิจกรรมที่ส่งเสริมความรัก ความผูกพัน ให้กับพนักงานทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร เช่น เที่ยวต่างจังหวัดร่วมกัน รวมถึงจัดหา กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับทุกคนในหน่วยงาน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และองค์กร รวมถึงให้พนักงานในองค์กร ได้พักผ่อน และได้เห็นถึงความรัก ความเห็นอกเห็นใจ ของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันโดยการจัดอบรมและนิเทศพยาบาลใหม่ จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพต้องการให้มีการอบรมพยาบาลทั้งเก่าและใหม่ เรื่องการนิเทศงาน และมีการอบรมพยาบาลใหม่ก่อนเริ่มงาน และควรจัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยและแนวทางการรักษาอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้รับรู้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานใช้วิธีการนิเทศงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงพยาบาลใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบการจัดฝึกอบรม และทำแผนการอบรม

4. ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยการปฏิบัติหน้าที่พยาบาลวิชาชีพของตนเองให้ดีที่สุด จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพแนะนำให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและอยู่บนความมีเหตุมีผล โดยใช้แนวคิด “คนเป็นที่พึ่งแห่งตน”

อภิปรายผล

จากการศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยแยกอภิปรายตามวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ของ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า สาเหตุที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน มี 4 ปัจจัยหลัก ๆ คือ สาเหตุจากคนรอบข้าง ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน คนไข้ ญาติคนไข้ เป็นต้น โดยสาเหตุที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงานมาจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือ เพื่อนร่วมงานมีนิสัย ทักษะ และความคิดที่แตกต่างกัน การมีช่องว่างทางสถานะในการทำงานที่แตกต่างกันมาก เช่น การทำงานร่วมกับทีมแพทย์ที่มาจากหลาย ๆ วิชาชีพ รวมถึงภาวะ

กดดันจากคนไข้และญาติคนไข้ การไม่ให้ความร่วมมือและเรียกร้องการดูแลเกินความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอมรรัตน์ อัจฉริยะ (2552, หน้า 84) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อความเครียด อาจเป็นเพราะลักษณะงานของพยาบาลต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลา งานพยาบาลต้องมีการทำงานเป็นทีม มีการทำงานเป็นผลัดตลอด 24 ชั่วโมง มีการสื่อสารเพื่อส่งต่ออาการหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงปฏิบัติงาน หากไม่เข้าใจกันจะทำงานให้เกิดปัญหาขึ้นได้ ทั้งในการดูแลผู้ป่วยหรือด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของทัศนาศิริวิวัฒนกุล (2549, หน้า 53) ที่กล่าวว่า การมีผู้ร่วมงานที่ขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในงานสูงสุดของแหล่งก่อความเครียดในงาน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานพยาบาลต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน มีการทำงานเป็นทีม และสอดคล้องกับแนวคิดของวชิราภรณ์ อมรรัตน์ (2553, หน้า 88-89) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นอันดับแรก และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล แสดงว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานของพยาบาลจะมีการปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติอยู่ตลอดเวลา กล่าวได้ว่า หากพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติมีสัมพันธภาพที่ดี การดูแลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติย่อมเกิดผลที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลมีความสุขและช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามหากพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติมีสัมพันธภาพที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ภาระงานและลักษณะงาน เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ การทำงานเป็นระยะเวลาานาน ๆ การทำงานในตารางเวรที่ ๆ ภาระงานที่หนักเกินไป และภาระงานที่มีมากกว่าอัตรากำลังคนในหน่วยงานที่มีอยู่ นอกจากนี้ลักษณะงานพยาบาลเป็นงานที่ใช้ทักษะ มีผลต่อชีวิตของคนไข้ และเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของคนไข้ ดังนั้นภาระงานและลักษณะงานของพยาบาลจึงเป็นสาเหตุทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทัศนาศิริวิวัฒนกุล (2549, หน้า 51) กล่าวว่า แหล่งก่อความเครียดในงานแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านภาระงานในช่วงเวลาจำกัด ด้านปัญหาในองค์กร และการบริหารจัดการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในงานระดับปานกลาง โดยแหล่งก่อความเครียดในงานด้านภาระงานมากในช่วงเวลาจำกัด ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในงานสูงสุด และสอดคล้องกับแนวคิดของพัชราวลัย เรื่องศรีจันทร์ และศิริลักษณ์ สุภปิติพร (2554, หน้า 433-434)

กล่าวว่า แหล่งที่มาของความเครียดพยาบาลสาเหตุหนึ่งมาจากภาระงานที่มากเกินไปและความไม่พร้อมในการเผชิญหน้ากับความต้องการทางอารมณ์ของผู้ป่วยและญาติ และสอดคล้องกับแนวคิดของวชิรา จิรานูพันธ์ (2549, หน้า 93-94) กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป มีสาเหตุของความเครียด 3 ข้อ ที่มีระดับความเครียดในการทำงานมาก ได้แก่ งานมากทำให้ลงเวรซ้ำ หน่วยงานมีอัตราค่าจ้างน้อย ผู้ปฏิบัติงานน้อย และการเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลรูปแบบใหม่

สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและรอบข้าง ได้แก่ สภาพร่างกายและจิตใจของคนไข้และญาติคนไข้ที่พยาบาลวิชาชีพต้องพบเจอในแต่ละวันที่ทำงานนั้น เป็นสาเหตุทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน และเนื่องจากสถานการณ์รอบข้างพยาบาลเป็นสถานการณ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา รวมถึงการทำงานที่ต้องเร่งรีบ เพื่อแข่งกับเวลาและชีวิตของคนไข้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุภรณ์ รักษาสัตย์ (2551) กล่าวว่า วิชาชีพพยาบาลเป็นงานอาชีพหนึ่งที่เกิดความเครียดได้ง่ายและตลอดเวลา เพราะเป็นงานดูแล และงานบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งต้องปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมานและความตาย

ช่วงเวลาการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ การทำงานเกินเวลาหรือการทำโอที การทำงานควบกะ และการทำงานในเวรดึก ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับวิชาชีพนี้ เป็นสาเหตุทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอนิรุทธิ์ โพธิ์เพชรเลียบ (2542, หน้า 68) กล่าวว่า ระดับความเครียดเมื่อเทียบกับเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่เป็นผลัด มีความเครียดสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นผลัด อาจจะเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานเป็นผลัดบางครั้งจะต้องปฏิบัติงานในเวลากลางคืน ซึ่งร่างกายของมนุษย์มีขีดจำกัดต่อการปรับตัวในสภาพการทำงานเวลากลางคืน

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบที่ได้รับจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ของโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ผลกระทบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานนั้น เกิดจากความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อการทำงานและทัศนคติในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีต่อเพื่อนร่วมงาน คนไข้และญาติ รวมถึงสถานที่ทำงาน ซึ่งทำให้บรรยากาศในที่ทำงานไม่ดีและไม่มีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวชิรา จิรานูพันธ์ (2549, หน้า 17) กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านจิตใจเมื่อเกิดความเครียด มีดังนี้ พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง การแสดงออกทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม การใช้ภาษาในการพูดเปลี่ยนแปลง เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของวารภรณ์ วงศ์พั้ง (2547, หน้า 28) กล่าวว่า การศึกษาถึงผลของความเครียดในงาน ก่อให้เกิด

ผลกระทบไม่เพียงแต่บุคคลผู้อยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่ส่งผลรวมไปถึงชีวิตครอบครัว บุคคลที่อยู่ชีวิตการทำงานตลอดจนหน่วยงานและองค์กรด้วย

ผลกระทบด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความเครียดในการทำงานและส่งผลกระทบต่อทางลบทั้งทางร่างกายและจิตใจของพยาบาลวิชาชีพ ทำให้การทำงานด้อยประสิทธิภาพลง และสามารถเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากขาดความรอบคอบและไม่มีสมาธิในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสายันต์ นาควิเชียร (2545, หน้า 25) กล่าวว่าผลกระทบของความเครียดต่อพยาบาลมีทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรม ผลกระทบดังกล่าวนี้ ถ้าเกิดในระยะสั้น ๆ และไม่บ่อยจะไม่เกิดอันตราย แต่ถ้าเกิดในระยะเวลานานและเกิดผลกระทบหลายอย่าง จะส่งผลต่อให้พยาบาลเกิดภาวะความเจ็บป่วยได้ เป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อองค์กร

ผลกระทบด้านการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกิดจากความเครียดในการทำงานส่งผลทำให้การรับรู้ของพยาบาลแคบลง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด ถ้าระดับความเครียดมีน้อยพยาบาลจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามปกติ ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับระดับความเครียดในการทำงานของพยาบาล สอดคล้องกับแนวคิดของปิยะวดี สุมาลัย (2544, หน้า 27) กล่าวว่าความเครียดในขนาดพอเหมาะจะเป็นตัวกระตุ้นทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นและงานสำเร็จเร็วขึ้น แต่ถ้าหากขนาดของความเครียดมากเกินไป ก็ทำให้เกิดผลเสียได้เช่นกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าความเครียดมีน้อยจะทำให้ขาดความตื่นตัวและขาดความกระฉับกระเฉง และหากมีความเครียดมากเกินไปทำให้มีปฏิกิริยาแสดงออกเกินความจำเป็น เกินขอบเขตและอาจเกิดความเสียหายได้

ผลการวิเคราะห์แนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ของโรงพยาบาลเอกชน พบว่า แนวทางการจัดการความเครียดในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาความสามารถและการทำงานของตนเอง การปล่อยวางและหลีกเลี่ยงการปะทะ และการแบ่งเบาภาระงานโดยวิธีต่าง ๆ

การพัฒนาความสามารถและการทำงานของตนเอง เป็นแนวทางการจัดการความเครียดในการทำงานที่พยาบาลวิชาชีพได้ทำการเสนอแนะ โดยใช้วิธีการทบทวนการทำงานของตนเอง และพัฒนาความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน แก้ปัญหาโดยการขอคำปรึกษาหรือความคิดเห็นจากผู้ที่มีประสบการณ์ หรือใช้วิธีการระดมความคิดในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อถ่ายทอดปัญหาและร่วมกันหาทางออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริประภา สุวรรณธาดา (2550, หน้า 27) กล่าวว่า การเผชิญความเครียดโดยใช้ปัญญาแก้ไขปัญหา (Cognitive problem focused coping) บุคคลบางคนอาจเผชิญกับปัญหาโดยใช้ปัญญา ด้วยการศึกษาสถานการณ์นั้น

ใหม่ ดังนั้น เขาจึงรู้สึกว่าคุณค่าที่ลดลง และความรู้สึกทุกข์โศกจะลดลง

การปล่อยวาง เป็นวิธีการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้วิธีการมองโลกในแง่บวก พยายามหลีกเลี่ยงการปะทะหรือขัดแย้งกับบุคคลรอบข้าง ทั้งทางวาจา และการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสบายใจและทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริประภา สุวรรณธาดา (2550, หน้า 27) กล่าวว่า การเผชิญหน้าความเครียดโดยใช้ปัญญาควบคุมอารมณ์ (Cognitive emotion focused coping) บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงสรีระของความรู้สึกโดยใช้ปัญญาได้เช่นกัน ซึ่งวิธีนี้ต้องใช้การมีสมาธิ

การแบ่งเบาภาระงาน เป็นวิธีการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยใช้วิธีแบ่งเบาภาระงานให้เวรถัดไป หรือทำเรื่องขออัตรากำลังพยาบาลเพิ่มจากต้นสังกัดหน่วยงาน เพื่อแบ่งเบาให้ภาระงานน้อยลงและมีวันหยุดเพิ่มขึ้น ทั้งนี้พยาบาลวิชาชีพบางคนเลือกวิธีการลาออกเพื่อหางานที่เหมาะสมและถนัดกว่าเป็นวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริประภา สุวรรณธาดา (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การเผชิญความเครียดโดยใช้พฤติกรรมแก้ไขปัญหา (Behavioral problem focused coping) เมื่อรับรู้สถานการณ์นั้น คุณค่า บุคคลส่วนใหญ่จะใช้วิธีแก้ไขปัญหามาโดยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์แวดล้อมโดยตรงด้วยการจัดกระทำกับสถานการณ์นั้น เพื่อที่จะลดอาการทุกข์และความทุกข์โศกลง หรือบางคนอาจหนีออกจากสถานการณ์นั้น หรือย้ายไปอยู่สถานการณ์ที่ตนพึงพอใจชั่วคราว หรือหาแนวทางแก้ไข

ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากผลการศึกษาและสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพจำนวน 13 คน สามารถสรุปผลและอภิปรายข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดในการทำงานของพยาบาล เพื่อให้ระดับหน่วยงาน โรงพยาบาล และองค์กร สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และปรับใช้กับกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งอภิปรายออกมาได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. หน่วยงาน โรงพยาบาล และองค์กร ควรมีการจัดหาอัตรากำลังคนเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมต่อภาระงานในแต่ละหน่วยงานของโรงพยาบาล โดยทางโรงพยาบาลอาจใช้วิธีสำรวจความต้องการของแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาล และประสานงานกับทางฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อทำการจัดหาบุคลากรที่ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้เพื่อการทำงานล่วงเวลาของพยาบาลวิชาชีพที่มากเกินไปจนจะได้อัตราลดลง ตารางเวรจะได้ออกจัดอย่างเหมาะสม ไม่ถึงเกินไป และเมื่อมีอัตรากำลังคนเพียงพอ พยาบาลจะได้อัตราพักผ่อนเพิ่มมากขึ้น ความเครียดในการทำงานจะลดน้อยลงตามลำดับ

2. หน่วยงาน โรงพยาบาล และองค์กร ควรจัดหากิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรักและความผูกพันสำหรับพนักงานทุกระดับ ทุกฝ่าย ภายในองค์กร เช่น การท่องเที่ยวต่างจังหวัด การสังสรรค์ประจำปี งานกีฬาประจำปี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ทุกคนทำความรู้จัก ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และได้พักผ่อนจากการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและองค์กร

3. หน่วยงาน โรงพยาบาล และองค์กร ควรจัดแผนการอบรมเรื่องการนิเทศงาน และการอบรมพยาบาลใหม่ อย่างเป็นระบบ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพต้องการให้มีการอบรมทั้งพยาบาลเก่าและพยาบาลใหม่ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานใช้วิธีการนิเทศงาน ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงพยาบาลใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4. พยาบาลวิชาชีพได้ให้ข้อเสนอแนะถึงการป้องกันความเครียดในการทำงานว่า วิธีที่ดีที่สุดคือ การปฏิบัติงานของตนให้ดีที่สุด โดยยึดหลักเหตุและผล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าอัตราการลาออกของพยาบาลวิชาชีพในปัจจุบันมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งสาเหตุ ปัจจัย ผลกระทบ และแนวทางแก้ไข รวมถึงข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกัน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพในวิจัยเล่มนี้แล้ว ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการรักษาพยาบาลวิชาชีพ (Retention) ให้อยู่กับองค์กร

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแล้ว ดังนั้นในการวิจัยครั้งหน้า ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เป็นขั้นต่อไป เช่น การปรับตัวต่อภาวะเครียดของพยาบาลวิชาชีพ การจัดการความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ดวงรัตน์ วัฒนกิจ ไกรเลิศ, ศักนางค์ นาคสวัสดิ์, ชูชื่น ชีวพูนผล และ วรณี สัตย์วิวัฒน์. (2553). ความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการกับความเครียดในพยาบาล. *Journal of Nursing Science*, 28(มกราคม-มีนาคม), 69.
- ทัศนาศรีศิริวัฒนกุล. (2549). แหล่งก่อความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปพิชญา แสงเอื้ออังกูร. (2544). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและความเครียดของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะวดี สุมาลัย. (2544). ความเครียดเชิงอาชีพและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลบาราศนราคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการ ให้คำปรึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรวัลย์ เรื่องศรีจันทร์ และ ศิริลักษณ์ สุภปิติพร. (2554). ความเครียดของพยาบาล ความ คิดเห็นต่อการเตรียมพร้อมเป็นโรงพยาบาลเชิงคูใจและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนระดับอินเตอร์เนชั่นแนล. *วารสารสมาคม จิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 56(ตุลาคม-ธันวาคม), 427.
- ระพีพันธ์ ฉายวิมล, แก้วตา คณะวรรณ, วิณี ชิดเชิดวงศ์ และศกา บุญเรือง. (2545). การสร้าง แบบสำรวจความเครียดในอาชีพ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระพีพร สิทธานุกูล. (2551). ความเครียดของพยาบาลประจำการเขตภาคตะวันออกเฉียง. วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วชิรา จินานุพันธ์. (2549). การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา พัฒนาการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วชิราภรณ์ ยมรัตน์. (2553). ปัจจัยคัดสรรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา จิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- วราภรณ์ วงศ์พี้ง. (2547). ความเครียดของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาล
ระยะของ จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริประภา สุวรรณธาดา. (2550). ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วย
ในของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สายันต์ นาควิเชียร. (2545). ความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัด
ขอนแก่น. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภรณ์ รักษาสัตย์. (2551). การศึกษาความเครียดของพยาบาล ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาล
กรุงเทพ. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุภาพค์ วนิชเวชสุรัตน์. (2547). ประสบการณ์การเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล ของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนิรุทธิ์ โพธิ์เพชรเลียบ. (2542). การศึกษาความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรง
พยาบาลศูนย์อุดรธานี. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อมรรัตน์ อาจมีแก้ว. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน: ศึกษาเฉพาะวิชาชีพ
พยาบาล, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แนวทางการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ

รหัส.....

ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....

สัมภาษณ์ครั้งที่..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ. 2555 เวลา.....น.

สถานที่ทำการสัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ขณะนี้ท่านอายุ.....ปี
2. สถานภาพสมรส.....
3. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
4. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี
5. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง..... แผนก.....
6. ประสบการณ์ในการเป็นพยาบาลวิชาชีพ ตั้งแต่ปี.....ถึง ปี.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

1. คำว่า “ความเครียด” ในความคิดเห็น/นิยาม ของท่าน คืออะไร และมันมีลักษณะอย่างไร หรือทำให้ท่านนึกถึงอะไร
2. ท่านคิดว่า ปัจจัยในชีวิตประจำวันใดบ้าง ทำให้ท่านเกิดความเครียด
3. ท่านคิดว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานใดบ้าง ทำให้ท่านเกิดความเครียด
4. ท่านคิดว่า ปัจจัยอื่นๆ ใดบ้าง ทำให้ท่านเกิดความเครียด
5. ยกตัวอย่าง เหตุการณ์ที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของท่าน
6. ท่านคิดว่าเพื่อเป็นการลดความเครียด ควรจะจัดการกับปัจจัยในชีวิตประจำวันอย่างไร
7. ท่านคิดว่าเพื่อเป็นการลดความเครียด ควรจะจัดการกับปัจจัยในการปฏิบัติงานอย่างไร

8. ท่านคิดว่าเพื่อเป็นการลดความเครียด ควรจะจัดการกับปัจจัยอื่น ๆ อย่างไร
9. ท่านคิดว่าความเครียดของท่านส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง
10. เพื่อลดความเครียดในปัจจัยแต่ละด้าน ท่านคิดว่าหน่วยงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จะต้องมีการช่วยเหลือด้านใดบ้าง

ภาคผนวก ข
ผลการสัมภาษณ์

สรุปผลการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ

1. ท้าว่า “ความเครียด” ในความคิดเห็น/ นิยามของท่าน คืออะไร และมีลักษณะอย่างไร หรือทำให้ท่านนึกถึงอะไร

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	ความทุกข์ ความไม่สุขสบายใจที่เกิดขึ้น ความคิดที่ไม่สามารถหาทางออกในการแก้ไขหรือยุติปัญหานั้นๆ ได้ เมื่อมีความเครียดจะทำให้รู้สึกอึดอัด หายใจเร็ว มองทุกอย่างรอบตัวดูขวางหูขวางตา ยิ้มหรือหัวเราะไม่ได้ ถึงแม้เรื่องที่ฟังจะตลกมาก รู้สึกท้องฟ้าสีมืดเทา
N2	เป็นสิ่งที่เกิดจากตัวเราเอง ถ้าเรามีสุขภาพจิตที่ไม่ดี ไม่ค่อยออกกำลังกาย รับประทานอาหารไม่ถูกต้อง หรือมีครอบครัวที่ไม่อบอุ่น ความเครียดก็จะเกิดจากตัวเราได้อย่างง่ายดาย
N3	ความไม่สุขสบาย ความกดดัน หรือภาวะที่ทำให้เราไม่สบายใจ วิตกกังวล ไม่มีความสุข ทำให้รู้สึกปวดศีรษะ
N4	สิ่งที่ทำให้เราเกิดความกังวล ว้าวุ่นใจ ไม่มีความสุข ทำให้นอนไม่หลับ
N5	ความอึดอัด ความคับข้องใจ ไม่สบายใจ ไม่มีความสุข จิตใจไม่แจ่มใส
N6	ภาวะที่ได้รับผลกระทบมาจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่กดดัน ทำให้เรารู้สึกกังวล
N7	สิ่งที่ทำให้เรารู้สึกไม่สบายใจ ทำให้การทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
N8	สิ่งเร้าที่มากกระทบต่อความคิด ความรู้สึก ทำให้รู้สึกไม่สู้ หรือท้อถอย
N9	รู้สึกวิตกกังวลเมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ยากต่อการตัดสินใจ หรืออยู่ในสภาวะที่กดดัน แต่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้
N10	คำพูด การกระทำ การแสดงออกของบุคคลอื่นที่มีต่อตัวเรา ทำให้สามารถก่อเกิดเป็นความเครียดได้
N11	ภาวะที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ คิดมาก
N12	สิ่งที่ทำให้มีความรู้สึกไม่สุขสบายใจ ทำให้เราไม่สบายใจ ปัญหาที่เราต้องแก้ไข หรือภาวะที่ต้องตัดสินใจ
N13	ความรู้สึกไม่สบายใจ กังวลใจ กลัวต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ไม่สามารถจัดการขณะนั้นได้

2. ท่านคิดว่าปัจจัยในชีวิตประจำวันใดบ้างที่ทำให้ท่านเกิดความเครียด

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	การทำงานปริมาณที่มีมาก ทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อน การทำงานเป็นระยะเวลานานๆ ทำงานเป็นกะ งานที่ใช้ทักษะ ครอบคร้ว การอยู่กับสมาชิกในครอบคร้วที่มีความเครียด บรรยากาศที่ไม่ดี ย่อมทำให้เราเกิดความเครียดได้ในทุกวัน.
N2	การทำงาน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรไม่ดี จะก่อให้เกิดความเครียด
N3	ปัญหาเรื่องสุขภาพของบุตร เพราะร่างกายและจิตใจของคนรอบข้างมีผลกระทบต่อเราโดยตรง
N4	การเจ็บป่วยของตนเองและครอบคร้ว ทำให้กังวลและเกิดความเครียด การทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด การโดนคนอื่นว่าร้าย ใ้ร้าย พุดจาไม่ดี มีเงินไม่พอใช้ ได้เงินเดือนน้อย และรู้สึกเครียดเมื่อทะเลาะกับแฟน ทำให้แฟนบอกเลิก หรือต้องทะเลาะเบาะแว้งกับคนรอบข้าง เช่น เพื่อนฝูง คนในครอบคร้ว
N5	ปัจจัยด้านพลังอำนาจในการตัดสินใจ คือ มีภาระหน้าที่มากมาย แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำให้เกิดความเครียด
N6	อดนอน นอนไม่เป็นเวลา ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
N7	การที่ต้องตื่นไม่เป็นเวลา ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ และต้องมาเจอจราจรที่ติดขัดเวลามาทำงาน ทำให้เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิต การทำงานเกินเวลา การอยู่กะ การทำงานควบกะ
N8	ภาระหน้าที่ต่างๆ ในการทำงาน ที่มีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียดสะสม และการที่ไม่มีความเข้าใจกันกับคนในครอบคร้ว และไม่สามารถจัดการให้เป็นไปอย่างที่ต้องการได้
N9	การตัดสินใจในการทำงานแต่ละวัน และภาระงานที่มีในแต่ละวัน
N10	ปัญหาเศรษฐกิจและปัญหาสังคม ล้วนแต่เป็นตัวกระตุ้นอย่างดีที่ทำให้เกิดความเครียด
N11	ปัจจัยทางการเงิน เรื่องของค่าตอบแทน รวมถึงสิทธิต่างๆ ภายในที่ทำงาน
N12	สภาพสังคมเปลี่ยนไปในปัจจุบัน มีความรีบเร่ง ต้องทำทุกอย่างแข่งกับเวลา และปัญหาทางการเมืองและเศรษฐกิจ เช่น ข่าวสารที่รุนแรงเรื่องการแบ่งแยก และ

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	ข่าวของที่แพงขึ้น
N13	ปัญหาครอบครัว เนื่องจากไม่มีเวลาพูดคุยปรึกษาหารือกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน

3. ท่านคิดว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานใดบ้าง ทำให้ท่านเกิดความเครียด

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลายด้านนิสัย ทัศนคติ และ อคติ
N2	ผู้ร่วมงาน ได้แก่ แพทย์ทีมสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ
N3	ภาระงานที่หนักในแต่ละเวร ตารางเวรที่ค่อนข้างถี่ สภาพของผู้ป่วยที่มีอาการหนักและสภาพจิตใจของญาติ
N4	การทำงานพลาด ทำงานไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด ค่าซ้ำ และมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีภาระงานที่หนักเกินไป ปริมาณงานมาก ทำให้ไม่ได้ออกพัก
N5	ทุกปัจจัยในงานสามารถก่อให้เกิดความเครียด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ขณะนั้น
N6	ภาระที่ทางหน่วยงานรับอยู่ทุกๆ วัน มีมากกว่าอัตราคนที่เรามีอยู่ จึงเป็นสาเหตุให้พยาบาลที่ทำอยู่ตอนนี้เครียดกับการทำงาน เพราะต้องทำงานหนักกว่าที่ควรจะเป็น รวมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น บรรยากาศที่เร่งรีบ
N7	ภาวะกดดันจากญาติและคนไข้ รวมถึงเพื่อนร่วมงาน
N8	ลักษณะงาน เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของคนไข้
N9	ภาระงานที่มีมากกว่าอัตรากำลังคนและลักษณะงานที่มีผลต่อชีวิตคนไข้ รวมถึงลักษณะหอผู้ป่วยที่คนไข้มีอาการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
N10	เพื่อนร่วมงานที่ต่างคนต่างนิสัย หรือไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน
N11	การทำงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน
N12	ตัวคนไข้และญาติไม่ให้ความร่วมมือและมีความคาดหวังในการรักษาสูง เพื่อนร่วมงานทำงานไม่เต็มที่

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N13	งานล้นมือ เวลาทำงานกับภาระงานไม่สมดุลกัน

4. ท่านคิดว่าปัจจัยอื่นๆใดบ้างที่ทำให้ท่านเกิดความเครียด

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	การที่คิดอะไรไม่ออก หาทางออกไม่ได้ ไม่สามารถปรึกษาใครได้
N2	ความวิตกกังวล ความคิดมาก
N3	ความวุ่นวายในสถานที่ทำงาน หรือบรรยากาศรอบตัวที่ดูสับสนวุ่นวาย
N4	อาการนอนไม่หลับ นอนไม่เพียงพอ หรือติดโรคเจ็บป่วยจากผู้ป่วยทำให้สุขภาพแย่ บรรยากาศเคร่งเครียดกับกฎระเบียบที่มากเกินไปในที่ทำงาน
N5	ความเร่งรีบในการทำงาน ที่ต้องทำงานแบบเร่งรีบในทุกวัน
N6	ทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน ไม่มีเวลาส่วนตัว
N7	สวัสดิการและค่าตอบแทนไม่เหมาะสม เมื่อเทียบกับการทำงาน
N8	สภาพแวดล้อมส่งผลให้เกิดความเครียด ถ้าอยู่ในสภาพที่ไม่ดี เช่น มีเสียงดัง รบกวนอยู่ตลอดเวลา หรือที่ทำงานไม่สะอาดตา เป็นต้น
N9	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เช่น โคนเพื่อนร่วมงานกั่นแก้ง หรือ โคนนินทาว่าร้าย
N10	การจัดสรรงานที่ไม่เป็นระบบ ทำให้เกิดความเครียดเวลาแจกจ่ายงานในแผนก เนื่องจากงานจะไปหนักที่คนใดคนหนึ่ง
N12	ปัญหาครอบครัว แต่เป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่มีอิทธิพลมาก เช่น เรื่องทะเลาะกัน นิดหน่อย
N13	สภาวะแวดล้อม เช่น ฝนตก รถติด ทำให้มาถึงที่ทำงานสาย

5. ยกตัวอย่างเหตุการณ์สำคัญและส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของท่าน

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	ต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีทัศนคติไม่ตรงกัน หรือปรับตัวให้คล้อยตามหัวหน้างาน ที่มีทัศนคติคนละแนวกับเรา
N2	การย้ายกลับมาทำงานในหอผู้ป่วยหนัก ซึ่งความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการดูแลผู้ป่วยหนักของเราได้ลืมนไปบ้างแล้ว

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N3	กรณีผู้ป่วยอายุยังไม่มาก แต่อาการหนัก และมีครอบครัวที่ต้องดูแล เรามีส่วนต้องรับรู้ ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะรู้สึกกดดัน
N4	การที่เราขาดความเชี่ยวชาญในการทำงาน เลยทำให้งานที่ทำออกมาไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร
N5	ลูกไม่สบาย แต่ต้องมาทำงาน จะสับเปลี่ยนเวร ก็เกรงใจเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ทำให้รู้สึกเครียดมาก
N6	บางครั้งทำงานเสร็จไม่ทันเวลา ทำให้ต้องลงเวรซ้ำ เพราะว่าตัวเองเป็นคนขี้เกียจขี้ทำ ไม่กล้าตัดสินใจ เลยทำให้เครียดมากขึ้น
N7	เราปฏิบัติหน้าที่อย่างดีแล้วแต่แพทย์อาจไม่ถูกใจ ต่อว่าเราอย่างใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล
N8	เมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่ผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน และต้องได้รับการช่วยชีวิต
N9	ในกรณีที่รับคนไข้มาจำนวนเยอะๆ แต่จำนวนพยาบาลที่ขึ้นเวรอยู่มีจำนวนน้อย ทำให้การทำงาน โหลด ทำงานเสร็จไม่ทัน
N10	เวลาเจอคนไข้ที่มีความคาดหวัง และความต้องการสูง จะทำให้รู้สึกเครียดมาก
N11	กรณีที่ต้องดูแลผู้ป่วยที่มีการทำหัตถการหลายๆ อย่างในเวลาเดียว ซึ่งทำให้มักจะทำไม่ทัน และกลายเป็นภาระให้กับเวรต่อไป
N12	คนไข้มีอาการเมา และไม่ให้ความร่วมมือกับพยาบาล ญาติก็มีความคาดหวังสูงในเรื่องการรักษา จะไม่ค่อยรอ ซึ่งส่วนใหญ่คนไข้ในแผนกฉุกเฉินจะเป็นคนไข้เร่งด่วนทั้งนั้น ทำให้เราต้องมีความพร้อมตลอดเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เครียด
N13	Case ที่คนไข้ต้องได้รับการพันแผล (Dressing) ทั้งตัว ใช้เวลานานมากกว่า 3 ชม. ต่อ 1 Case ซึ่งมีผู้ป่วย 2 Case ในเวลานั้น ในหน่วยงานของเรา นอกจากนั้นยังมี Case จากหน่วยงานอื่นมาให้ทำเพิ่ม ซึ่งมีแผลทั้งตัว เช่นเดียวกัน ทำให้งานที่ทำไม่ทันอยู่แล้ว ยิ่งสะสมมากขึ้นไปอีก ต้องโหลดเวลาทำงานให้เลิกช้ากว่าเดิม อาหารกลางวันก็ไม่ได้กิน

6. ท่านคิดว่าเพื่อเป็นการลดความเครียด ควรจะจัดการกับปัจจัยในชีวิตประจำวันอย่างไร

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	หาผู้มีประสบการณ์ช่วยแนะนำในเรื่องที่เรากำลังมีปัญหา หรือปล่อยวาง ทำใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น อย่าไปคิดมาก
N2	ทำใจให้สบาย ไม่คิดมาก มองโลกในแง่บวก
N3	ปรับตัว ปรับใจ ให้ลดความกังวล มองข้ามหรือไม่สนใจในปัญหาบางอย่าง ของบุคคลรอบข้าง พยายามคุยกับคนในครอบครัวให้ช่วยสนับสนุนเราให้มาก กรณีที่มีปัญหา และดูแลสุขภาพลูก พยายามอย่าให้ป่วย ถ้าป่วยก็อย่าให้ถึงขั้น ต้อง Admit ที่โรงพยาบาล
N4	ทำอะไรให้มีความรอบคอบมากขึ้น มีสติ และสมาธิอยู่กับตัว ตรวจสอบการทำงานให้เรียบร้อย ทำจิตใจให้ผ่องใส มองโลกในแง่ดี นอนหลับพักผ่อนให้มากๆ เมื่อว่างๆ ก็หาเวลาไปเที่ยวกับธรรมชาติ จะทำให้เราสบายใจขึ้น
N5	คิดในเชิงบวก เปลี่ยนวิกฤติให้เป็น โอกาส และให้อภัย
N6	พักผ่อนหรือผ่อนคลาย โดยการทำกิจกรรมเล็กๆ น้อยๆ เช่น การดูโทรทัศน์ หรือพูดคุยกับคนที่เราไว้ใจ เพื่อเป็นการระบาย
N7	ให้เวลาในการดูแลตัวเองมากขึ้น เช่น ไปสปา นวดผ่อนคลาย
N8	เบี่ยงเบนความสนใจของตัวเอง โดยการทำงานอดิเรกที่ชอบ หรือไปทำบุญ
N9	หากลงเผลแล้ว ให้หากิจกรรมทำเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น เดินแอโรบิก ฟังเพลง อ่านหนังสือ ดูหนัง
N10	บริหารจัดการเรื่องการเงินให้เหมาะสม
N11	พยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ให้ได้
N12	เลี้ยงที่จะฟังข่าวสารหรือเรื่องที่จะทำให้เครียด หาเวลาหยุดงานและไปเที่ยวพักผ่อนให้สบายใจ ใช้วิธีเสริมธุรกิจพอเพียง ไม่ใช่จ่ายฟุ่มเฟือย ตามกระแส
N13	เสริมสร้างความอบอุ่นในครอบครัว ใช้เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันในช่วงวันหยุดและพูดคุยกันให้มากขึ้น

7. ท่านคิดว่าเพื่อเป็นการลดความเครียด ควรจะจัดการกับปัจจัยในการปฏิบัติงานอย่างไร

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	ลาออกจากงานแล้วไปหางานที่เราถนัด ที่ตรงกับแนวของเราทำ
N2	ทบทวนความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการดูแลผู้ป่วยหนักให้มากขึ้น

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N3	ใช้ความตั้งใจและพยายามมีสมาธิให้มากขึ้น พยายามทำงานในหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ถึงแม้จะต้องเสียเวลาออกมากขึ้น และขอคำปรึกษาจากหัวหน้าเวรในเรื่องการปฏิบัติงาน
N4	ควรจะทำให้ตัวเองมีความขยันมากขึ้น เช่น ถ้าทำได้ก็ให้หมั่นอ่านหนังสือ ตรวจสอบหลังจากทำงานเสร็จแล้ว เพื่อป้องกันความผิดพลาด เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ให้เสร็จทันเวลา
N5	ลดหรือหลีกเลี่ยงการปะทะ จัดการกับปัญหาโดยใช้เหตุผล ยึดหลักความถูกต้องและความเป็นจริง ยอมรับในสิ่งที่ตนเองผิดพลาด และแก้ไขในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
N6	เพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้วันหยุดเพิ่มมากขึ้น และเวลาพักผ่อนจะได้เพิ่มมากขึ้นด้วย คิดในแง่บวกกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเราในการปฏิบัติงาน
N7	ทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุดและถูกต้องที่สุด
N8	พยายามเข้าใจและยอมรับความจริงในงานที่ทำอยู่
N9	ฝึกใจให้ปล่อยวาง ให้ทำงานเท่าที่ทำได้ และหากมีปัญหาให้ปรึกษาหัวหน้าหรือผู้พี่ เพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด
N10	ทำงานให้น้อยลง
N11	ปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ
N12	ถ้าตนเองไม่สามารถแก้ไขงาน ณ ตรงนั้นได้ ก็ไปตามเวรตรวจการหรือผู้บริหารมาช่วยแก้ไข ตอนเช้ามี Morning Talk เพื่อ Brainstorm ในแผนก ER และถ่ายทอดปัญหาไปยังสายงานต่างๆ ถ้ามีปัญหากับญาติผู้ป่วย ก็สงบสติอารมณ์ตัวเองและหลีกเลี่ยงการปะทะ
N13	แบ่งงานให้เวรต่อไปช่วยทำผล และคิดในแง่บวกว่าช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีร่างกายที่สะอาดขึ้น สบายตัว และแผนหายเร็วขึ้น

8. ท่านคิดว่าเพื่อเป็นการลดความเครียด ควรจะจัดการกับปัจจัยอื่นๆ อย่างไร

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	ถ้าเป็นเรื่องในครอบครัว ก็คุยกันกับคนในครอบครัวให้เข้าใจกัน ถ้าเป็นเรื่องการเงิน ก็หาแหล่งสนับสนุนหรือควบคุมหรือวางแผนการใช้จ่าย
N2	มองโลกในแง่บวกให้มากขึ้น เปิดใจรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N3	พยายามจัดระเบียบความคิดให้มีระบบ เพื่อลดการขี้หลงขี้ลืมของตัวเอง
N4	นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ดูแลสุขภาพตัวเองอยู่เสมอไม่ให้เจ็บป่วย หาเวลาพักผ่อนให้ตัวเองในสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่สามารถทำได้
N5	เปิดโอกาสให้มีช่องว่างพิเศษในการดูแลสุขภาพตนเองและคนในครอบครัว
N6	หาเวลาไปเที่ยวพักผ่อน ให้กับตัวเอง
N7	อธิบายและให้คำแนะนำแก่คนไข้และญาติ อย่างดีและถูกต้อง
N8	หาเวลาวางไปคล้ายเครียดด้วยการนวด เช่น นวดแผนไทย นวดเท้า นวดคอ โรมา เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายและสบาย
N9	เมื่อรู้สึกแย่กับเรื่องใดๆ ก็ตาม จะหาทางระบายออก โดยการพูดคุยกับเพื่อนสนิท ญาติ หรือคนที่เคารพให้ความไว้วางใจ
N10	หากิจกรรมทำเพื่อผ่อนคลายความเครียดออกไป และไม่ให้ความคิดฟุ้งซ่าน เช่น ทำงานบ้าน ปลูกต้นไม้
N11	หาเวลาไปเที่ยว สถานที่ที่อยากไป เพราะการที่เราทำงานในสถานที่ซ้ำๆ เดิมๆ นานๆ ทำให้เรารู้สึกหุนหัน หรือเครียดโดยไม่รู้ตัว
N12	หลีกเลี่ยงการปะทะคารม ใช้วิธีเงียบ
N13	ฝนตกทำให้มาทำงานช้า ดังนั้นจึงออกจากบ้านให้เร็วกว่าเดิม 15 นาที เราต้องหาวิธีการแก้ปัญหาที่ตัวเราก่อน

9. ท่านคิดว่าความเครียดของท่าน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ขาดสมาธิ และทำให้งานที่ทำออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
N2	ทำให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบต่อจิตใจของเราเอง จิตใจของผู้ป่วย และส่งผลต่อองค์กรด้วยเช่นกัน
N3	ทำให้ไม่ค่อยมีความสุขเวลาทำงานในบางครั้ง
N4	ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานได้ไม่ครบถ้วน หลงลืม ขาดตกบกพร่อง เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ปฏิบัติงานได้ไม่ทัน ไม่เสร็จตามเวลา
N5	มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก เพราะเวลาที่เครียด จะทำให้การปฏิบัติงานออกมาได้ไม่มีประสิทธิภาพอย่างที่เคยมั

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N6	ขาดความรอบคอบ ขาดสมาธิ ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ อาจเกิดการผิดพลาด ได้ขณะปฏิบัติงานได้
N7	ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ว่าวุ่นใจขณะทำงาน รู้สึกหงุดหงิดมาก
N8	ความเครียดมีผลต่อการรับรู้ทำให้แสบลง ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด ถ้าระดับความเครียดของเราน้อย เราก็จะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพตามปกติ ดังนั้นถ้าเรารู้จักความเครียด ก็จะสามารถอยู่กับมันได้และจะไม่ทุกข์
N9	พอเครียดแล้ว จะทำให้ทำงานไม่ราบรื่น มีความผิดพลาดระหว่างทำงาน
N10	รู้สึกว่าความเครียดไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการทำงาน
N11	ทำให้งานมีประสิทธิภาพน้อยลง
N12	เวลาเครียด อารมณ์จะแสดงออกมาทางสีหน้าทันที ทำให้เพื่อนร่วมงานไม่อยากเข้าใกล้เรา ส่งผลต่อผู้ร่วมงาน ทำให้หงุดหงิดทั้งเรา ทั้งผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ทำให้ไม่อยากทำงาน ความเครียดในการทำงานส่วนมากมาจากการทำงานเวรตึก ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ เพราะต้องดูแลครอบครัวที่จะมาขึ้นเวร ทำให้ขึ้นเวรแล้วรู้สึกล้า
N13	ทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่ อาจมีบางครั้งที่ทำให้ขาดความรอบคอบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานดูแลผู้ป่วย

10. เพื่อความเครียดในปัจจุบันแต่ละด้าน ท่านคิดว่าหน่วยงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีการช่วยเหลือด้านใดบ้าง

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N1	คิดว่าคนที่จะช่วยได้นั้น มีแค่ตัวเองและครอบครัวเท่านั้น เพราะคนอื่นไม่สามารถช่วยเราได้ และคนอื่นคงไม่สามารถปรับหรือเปลี่ยนแปลงนิสัยให้เข้ากันกับเราได้เช่นกัน
N2	องค์กรควรมีส่วนช่วยเหลือในด้านอัตราค่าจ้างคนให้เพียงพอต่อภาระงาน จัดให้เหมาะสมต่อแต่ละหน่วยงาน อาจทำการสำรวจก่อนก็ได้
N3	ปัจจุบันนี้ก็ได้รับความช่วยเหลือจากทางองค์กรค่อนข้างมาก แต่เรื่องตารางเวรค่อนข้างถี่ และอยากได้อัตราค่าจ้างเพิ่ม เพื่อลด OT ทำให้มีวันหยุดเพิ่ม อยากให้เพื่อนร่วมงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็หน่วยงานใด ใช้วาจาที่ไพเราะในการปฏิบัติงานหรือการนิเทศงาน

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
N4	โรงพยาบาลควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรักและความผูกพันกันมากขึ้นในหน่วยงาน และจัดให้มีไปท่องเที่ยวร่วมกัน ลดภาระงานบางอย่างเท่าที่ลดได้ และเห็นสมควร ส่งเสริมอย่าให้เคร่งเครียดในการทำงานมากเกินไป ควรมีเวลาพักผ่อนบ้าง
N5	ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมีส่วนช่วยเหลือในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือกันและกัน ไม่กล่าวโทษหรือโยนความผิดให้กับผู้อื่น ยอมรับในสิ่งที่ผิด และยกย่องชมเชยในสิ่งที่ถูกต้อง มีเหตุมีผลในการทำงาน ไม่มีอคติและความลำเอียง ยึดถือในระบบ Seniority
N6	ในแผนกควรหากิจกรรมทำร่วมกัน ส่งเสริมกันบ้าง เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน
N7	ตัวเราเองควรปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และถูกต้องที่สุด เมื่อมีความขัดแย้งให้ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์
N8	โรงพยาบาลน่าจะจัดหาสถานที่ที่สามารถพักผ่อนได้สำหรับพนักงานสำหรับช่วงเวลาพัก และจัดกิจกรรม เพื่อสร้างสัมพันธภาพในหน่วยงาน
N9	องค์กรสามารถช่วยได้เรื่องอัตราค่าจ้างคน และภาระงานที่มีค่อนข้างมาก และการฝึกประสบการณ์ให้พร้อมก่อนการทำงาน เนื่องจากพยาบาลจบใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมาก
N10	การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรของทุกหน่วยงาน สามารถทำให้ทุกคนในองค์กรรักกันและร่วมมือกันทำงานมากขึ้น อยากให้องค์กรจัดกิจกรรมให้พนักงานได้มีกิจกรรมทำร่วมกัน เช่น ได้ไปเที่ยวต่างจังหวัดร่วมกันและรวมกลุ่มกันเล่นเกม
N11	หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของทางโรงพยาบาล ควรมีส่วนช่วยเหลือในเรื่องการนิเทศงานให้แก่บุคคล และจัดหาสวัสดิการต่างๆ ให้มากกว่านี้
N12	ระดับรัฐบาล น่าจะมีการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้สิทธิและขอบเขตของตนเองมากกว่านี้ เช่น ประกันสังคม ว่าสิทธิฉุกเฉินคืออะไร ระดับผู้บริหาร ควรมีส่วนช่วยเหลือเรื่องการจัดอัตราค่าจ้างเพิ่ม โดยเฉพาะเวรดึก ญาติผู้ป่วย สามารถช่วยเหลือได้ โดยเราอยากให้ญาติเข้าใจแนวการทำงานของพยาบาลฉุกเฉิน เพราะตรวจตามความเร่งด่วน ไม่ได้ตรวจตามคิว เพื่อนร่วมงานต้องช่วยเหลือ

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	กันและกันในการทำงาน
N13	กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจจากผู้ร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของตนเอง

ภาคผนวก ค

จดหมายขออนุเคราะห์สอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานคณบดี โทร. ๒๕๕๕
 ที่ ศธ ๖๖๐๓.๓/๐๖๔๖ วันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๕
 เรื่อง ขออนุญาตระงับในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน รศ ดร วรณี เดียวจิตเรศ

ด้วย นางสาวณปภัช ทิวไผ่งาม รหัสประจำตัว ๕๓๔๒๐๗๐๗ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
 หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว
 มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระหว่างการทำงานมีพินิจ เรื่อง การศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาล
 วิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลในจังหวัดชลบุรี โดยมี ดร.วทีญญา สุวรรณเศรษฐ์ เป็น
 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณี คณะฯ พิจารณาเห็นว่า
 ท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทั้งนี้ได้แนบเครื่องมือที่
 ใช้ในการศึกษาร่วมกับหนังสือนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชิต นนทศักดิ์)
 คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว



ที่ ศบ ๒๐๖๓ จ.

คณะกรรมการจัดการและกาารท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
๓ ถนนสุขุมวิท อ.เมือง จ.สุรินทร์ ๒๐๑๑๓๑

พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขอรหัสไว้ในกรรพราชสภา คณะกรรมการจัดการและกาารท่องเที่ยว

เรียน คุณวิภาดาคุณันต์ สวัสดิ์เวียงมูล

ด้วย นางสาวณภัช ทำใจใส กรรมการประจำตัว (๑๗๙๒๐๖๗๐๓) ปีที่ระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชา การท่องเที่ยว การบริการชุมชน คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ อยู่ในระหว่างกาารทำงานเป็น กรรมการ การศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาล
วิชาชีพ การนศึกษา โรงพยาบาลเอกชนและรัฐ มหาวิทยาลัยสุรินทร์ โดยมิ ตระหนักถึงคุณธรรมจริยธรรม เป็น
กลางและมีจริยธรรมหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการ เสนอเรื่องมือเพื่อการวิจัย ในกาารนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการตรวจสกรีน การที่ขอตรงของศรีเมืองเพื่อการวิจัย ทั้งนี้ได้แนบเครื่องมือที่
ใช้ในการศึกษานี้แนบส่งมาด้วย

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ขอเรียนขอขานรับว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน
ในครั้งนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชณี นนทศักดิ์
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำนักงานคณะบดี
โทร. ๐ ๓๗๑๐ ๒๕๕๗
โทรสาร ๐ ๓๗๑๐ ๒๕๕๖



ที่ ศบ ๖๖๐๑.๑

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ถนนสุโขทัย อ.เมือง จ.สุโขทัย ๖๕๐๐๓๓

พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตใช้ไม้อัดตรวจสอบความถี่ ความหนา และวิธีย้อมสี

เรียน ผอ.สอ.สว.ศรี จ.สุโขทัย

ด้วย นางสาวสมนัญ ธีโรดม รหัสประจำตัว ๖๖๑๓๒๖๐๖๐๓๓ มีบัตรระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรการจัดการหรือบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ วิทยาลัย ธรรมศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยสุโขทัย อยู่ในระหว่างการทำรายงานฉบับสุดท้าย ซึ่งการศึกษาค้นคว้าและจัดทำ
วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ "โรงพยาบาลเอกชนและรัฐ กรณี จังหวัดสุโขทัย โดย น.ดร.กัญญา สุวรรณเศรษฐ์ เป็น
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการร่างระเบียบวิธีวิจัย ในส่วนนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถี่ ความหนา และวิธีย้อมสีของเครื่องมือทางการแพทย์
ใช้ในการศึกษาค้นคว้า วิทยานิพนธ์นี้ด้วย

คณะฯ อนุญาตและขอ สอ.สว.ศรี จ.สุโขทัย ยินยอมที่จะได้รับข้อมูลและรายละเอียดจากท่าน
ในครั้งนี้ และขอเป็นเกียรติอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางดวงดาว นันทิสี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ นันทศักดิ์
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัย

สำนักงานครม.ดี
โทร ๐ ๗๘๖๐ ๒๕๕๙
โทรสาร ๐ ๗๘๖๐ ๒๕๕๙