

158.7

ป 319ค

8.3

①

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

ปริญญาณิพนธ์

ของ

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม



เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา

เมษายน 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๘/๗๘

**ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ**

**บทคัดย่อ
ของ
ประพันธ์ แฟ้มคลองหอม**

**เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา**

เมษายน 2540

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพชท์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพชท์ทหารเรือ จำนวน 285 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามความเครียด แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า

1. พยาบาลมีความเครียดในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
2. พยาบาลที่มีเพศต่างกัน ขึ้นยศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน สถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พยาบาลที่มีอายุต่างกัน รายได้ต่างกัน ระดับการศึกษาทางกัพยาบาลต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน
4. พยาบาลที่มีอายุต่างกัน ขึ้นยศต่างกัน รายได้ต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน และสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
5. พยาบาลที่มีเพศต่างกัน และระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน
6. ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE RELATIONSHIP BETWEEN STRESS AND WORK SATISFACTION
OF SOMDEJPRAPINKLAO HOSPITAL NURSES
NAVAL MEDICAL DEPARTMENT

AN ABSTRACT
OF
PRAPHAN PHAMKLONGKHOM

Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Education degree in Health Education
at Srinakharinwirot University
April 1997

The objective of this research, a survey design, was to study stress and work satisfaction of Somdej prapinklao hospital nurse from Naval Medical Department. The samples of 285 nurses at Somdejprapinklao hospital Naval Medical Department, were chosen as subjects by a multistage random sampling. The tool employed was 2 questionnaires focusing on stress and work satisfaction questionnaire. The data was analyzed by t-test independence, F-test and Pearson's Product Moment Correlation coefficient.

The results were as follows :

1. Nurses'stress on the whole was a low and nurses work satisfaction on the whole was at an average level.

2. The nurses differing in gender,ranks,marital status and work assignments had different levels of stress which was statistically significant at the level of.05

3. The nurses differing in ages,incomes,education level,and work experience had similar stress.

4. The nurses differing in age,ranks,incomes,marital status, work experience and work assignments possessed different work satisfaction which was statistically significant at the level of.05

5. The nurses differing in gender and education level possessed similar work satisfaction

6. Stress had a negative correlation with work satisfaction of the nurses,and was statistically significant at the level of .05

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกสหศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(รศ. สัจฉิ์ นริชามารณ) กรรมการ
.....
(อ. พิมพ์ศรี โตอติเทพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รศ. สัจฉิ์ นริชามารณ) กรรมการ
.....
(อ. พิมพ์ศรี โตอติเทพย์) กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
.....
(อ. ร.ท. ไพบลย์ อ่อนมิ่ง ร.น.)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสหศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร. ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านโดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ สุจินต์ ปริษามารถ ประธานกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์พิมพ์ศรี โตดิเทพย์ กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ และอาจารย์เรือโทไพบูลย์ อ่อนมั่ง กรรมการสอบแต่งตั้งเพิ่มเติมซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ์ นาวาเอกเด่นเดชา ประทุมเพ็ชร นาวาเอกหญิงสุภัทรา เอื้อวงศ์ นาวาโทวศิน บำรุงชีพ นาวาโทหญิงพรทิพย์ อินทวิเชียร ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ พลเรือโทไพบูลย์ ศรีเทพ เจ้ากรมแพทย์ทหารเรือ พลเรือตรีวิระจิตต์ ชูจินดา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า นาวาเอกหญิงทัศนีย์ อาชะวาคม หัวหน้ากองการพยาบาล ตลอดจนหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ พยาบาลทุกท่านที่ให้ความกรุณาและช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ นางสาวเพราพรรณ โกมลมาลย์ นายยิ่งเดช มุ่งเกษม นักวิชาการศึกษา ศูนย์พัฒนาหลักสูตร นางสาววราณี ชนวรานิษฐ์ นักวิชาการศึกษา ศูนย์แนะแนว กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ที่กรุณาให้คำแนะนำและกำลังใจ

ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ทอมอบแด่บิดา มารดา พระครูโฆสิตธรรมสาคร ตลอดจนครู-อาจารย์ทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
คำนำ	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	7
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	7
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า.....	13
การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า.....	95
การวิจัยในต่างประเทศ.....	95
การวิจัยในประเทศไทย.....	101
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	116
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	117
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	117
ประชากร.....	117
กลุ่มตัวอย่าง.....	117
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	122
ลักษณะเครื่องมือ.....	122
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	124
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	125
เกณฑ์การให้คะแนน.....	125

บทที่	หน้า
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	127
วิธีจัดกระทำกับข้อมูล.....	127
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	128
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า.....	134
ข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และแปลผล.....	134
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	134
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	135
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	155
บทย่อ.....	155
ความมุ่งหมายในการค้นคว้า.....	155
วิธีดำเนินการวิจัย.....	155
กลุ่มตัวอย่าง.....	155
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	156
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	156
สรุปผลการค้นคว้า.....	157
อภิปรายผล.....	162
ข้อเสนอแนะ.....	177
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป.....	179
บรรณานุกรม.....	180

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	200
ภาคผนวก ก.	201
ภาคผนวก ข.	213
ประวัติย่อของผู้วิจัย	218

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพยาบาลที่ลาออกและโอนย้ายของโรงพยาบาล สมเด็จ พระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2532 - 2538...	5
2 สรุปแนวคิดของเฮอร์ซเบิร์กเกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงาน...	71
3 เปรียบเทียบทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์.....	75
4 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์และ เฮอร์ซเบิร์ก.....	76
5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นยศนาวาตรี-นาวาเอก เพศ และสถานที่ทำงาน.....	118
6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกชั้นเรือตรี-เอก เพศ และ สถานที่ทำงาน.....	119
7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกชั้นยศพันจ่าตรี-พันจ่าเอก เพศ และสถานที่ทำงาน.....	120
8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกชั้นจ่าตรี-จ่าเอก เพศ และ สถานที่ทำงาน.....	121
9 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม.....	135
10 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามตัวแปรเพศ.....	139
11 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามตัวแปร อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน.....	140
12 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรชั้นยศเป็นรายคู่	142
13 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรสถานภาพสมรส เป็นรายคู่.....	143

ตาราง	หน้า
14 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรสถานที่ทำงาน เป็นรายคู่.....	144
15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร เพศ.....	145
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการ ทำงาน และสถานที่ทำงาน.....	146
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร อายุเป็นรายคู่.....	148
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร ชั้นยศเป็นรายคู่.....	149
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร รายได้เป็นรายคู่.....	150
20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร สถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	151
21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร ประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายคู่.....	152
22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปร สถานที่ทำงานเป็นรายคู่.....	153
23 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของ พยาบาล.....	154

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 สถิติผู้ป่วยของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมแพทย์ทหารเรือ ปี พ.ศ. 2531 - 2536	4
2 วงจรสุขภาพ.....	22
3 อาการปรับตัวต่อความเครียด.....	41
4 ความเครียดที่มีผลต่อการหลั่งฮอร์โมน.....	43
5 การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาซึ่งมีผลมาจากความเครียด.....	45
6 ระดับความต้องการของคนตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	65
7 การเปรียบเทียบทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎี องค์ประกอบคู่ของเฮิร์ชเบิร์ก.....	72
8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	115

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

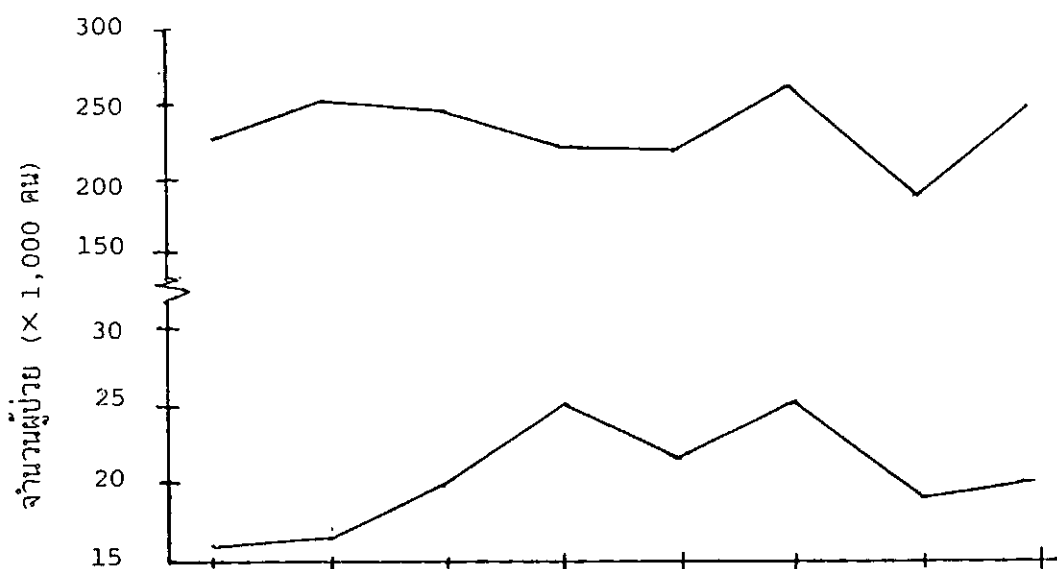
ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ที่ทุกคนต้องดิ้นรนแข่งขันเพื่อความอยู่รอดปลอดภัยก่อให้เกิดภาวะวิกฤตมากมายหลายด้าน ได้แก่ ด้านการกระจายรายได้ ด้านความยากจน ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความแออัดขัดข้องของการจราจรและการอยู่อาศัยในเมือง ด้านมลภาวะเป็นพิษ ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ส่วนภาวะวิกฤตอื่นที่กำลังทวีความรุนแรงขึ้น ได้แก่ ความขัดแย้งเนื่องจากปัญหาการแย่งชิงทรัพยากร ความไม่เป็นธรรมในสังคม ความล่มสลายของชุมชนชนบท ความพลัดพรากแตกแยกในครอบครัว ความอ่อนล้าของระบบคุณธรรม จริยธรรมและสถาบันศาสนา ความไม่มั่นใจหรือขาดความไว้วางใจในระบบการเมืองการปกครอง และการบริหารราชการแผ่นดิน (สิปปนนท์ เกตุทัต และคนอื่น ๆ. 2538 : 1) ภาวะวิกฤตดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทุกคนในทุกอาชีพ ไม่เว้นแม้แต่วิชาชีพพยาบาล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ความรู้ในสาขาการแพทย์ การพยาบาลและการสาธารณสุข มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว บทบาทหน้าที่ของพยาบาลขยายขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น จากบทบาทการดูแลด้านสุขวิทยาอนามัยของบุคคลและสิ่งแวดล้อม มาเป็นบทบาทของผู้กำกับดูแลสุขภาพให้แก่ประชาชนในสังคม วินิจฉัยปัญหาสุขภาพอันไม่เกี่ยวข้องกับโรค (กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2534 : 53) หากพยาบาลไม่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน เพื่อการพัฒนาตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงแล้ว ย่อมมีผลกระทบต่อตัวพยาบาลและวิชาชีพพยาบาลด้วย

การพยาบาลเป็นบริการสุขภาพแก่บุคคล ครอบครัวและชุมชนโดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะการพยาบาล ในการประเมินภาวะสุขภาพ ตัดสินใจให้การช่วยเหลือดูแล ให้คำแนะนำ เพื่อให้แต่ละบุคคลสามารถปรับตัวต่อสภาวะที่เผชิญอยู่อย่างดีที่สุดที่สุดในขอบเขตที่พึงเป็นไปได้ ทั้ง

นี้โดยคาดหวังให้บุคคลมีสุขภาพดีที่สุดตามอัตภาพของตน สำหรับวัตถุประสงค์ของการพยาบาลมี 5 ประการคือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพและการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี และการช่วยให้ผู้ป่วยได้สิ้นใจอย่างสงบ (อัญชลี ฤกษ์งาม. 2537 : 44) ลักษณะงานของพยาบาลเป็นการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน มุ่งให้ผู้ป่วยพ้นอันตรายและรอดตายจากภาวะเจ็บป่วยกลับไปอยู่ในสังคมได้อย่างปกติ การที่ต้องใกล้ชิดกับผู้ป่วย ได้รับความเจ็บป่วยทุกข์ทรมาน ทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกเศร้าใจ หดหู่ อันนำไปสู่ความเครียด และปัญหาสุขภาพจิตในที่สุด (พรทิพย์ เกษุรานนท์. 2527 : 1) สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้พยาบาลเกิดการสะสมทางอารมณ์ คือ ความสงสาร ความสมเพช ความเศร้าใจ ความโกรธ ความวิตกกังวล ความสิ้นหวัง ซึ่งพยาบาลแต่ละคนทราบดีว่าเป็นความรู้สึกที่ไม่ถูกต้องในการทำงานซึ่งไม่ย่ายนักที่จะยอมรับและยากที่จะขจัดออกไป (Davida. 1971 : 1932) นอกจากนั้นยังมีสภาพและปัญหาด้านอื่น ๆ อีก ดังที่ วิเชียร ทวีลาภ (2521 : 249 - 250) ได้แสดงความคิดเห็นว่า งานพยาบาลมีปัญหามากเป็นอาชีพที่ถูกลืมได้รับค่าจ้างต่ำขาดความก้าวหน้าในอาชีพ มักมีปัญหาในเรื่องผู้ร่วมงาน ไม่มีโอกาสศึกษาต่อและยังต้องทำงานหนักอยู่เวรดึกทำให้สุขภาพทรุดโทรม และมีโอกาสติดเชื้อโรคง่ายสำหรับนายแพทย์ ประเวศ วะสี (2521 : 79) ได้แสดงความคิดเห็นว่า สถานภาพระหว่างแพทย์และพยาบาลนั้นไม่เท่าเทียมกัน พยาบาลต้องรับผิดชอบเกินอำนาจหน้าที่ เช่น กรณีที่แพทย์ไม่รับผิดชอบในขณะที่อยู่เวร ไม่มาดูแลผู้ป่วยบุคคลที่รับหน้าที่ดูแลผู้ป่วยและรับภาระคือพยาบาล ทำให้พยาบาลเกิดความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ความสับสนดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดในขณะที่ทำงานจนเป็นเหตุให้มีการขอลาออกหรือโอนย้ายงานได้เนื่องจากระบบดังกล่าวไม่ได้ให้อำนาจอย่างแท้จริงในงานที่รับผิดชอบ เพราะวิธีการศึกษาและระเบียบข้อบังคับได้แยกบุคลากรสาธารณสุขไว้เป็นพวก ๆ หรือ วรรณะ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัช ผดุงครรภ์ พนักงานอนามัย เป็นต้น โดยกำหนดหน้าที่ของแต่ละวรรณะไว้จนตลอดชีวิต ซึ่งในความเป็นจริงแล้วพยาบาลไม่ได้รับหน้าที่เพียงเท่าที่ระเบียบข้อบังคับกำหนดไว้เท่านั้น แต่บางครั้งต้องรับหน้าที่

ในการตรวจรักษาให้ยาและรับผิดชอบแทนแพทย์ไปโดยปริยาย ซึ่งถือว่าเป็นความ
 จำเป็นที่จะต้องทำ แต่เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นผู้ที่รับผิดชอบก็คือตัวพยาบาลเอง
 เท่านั้น อีกทั้งบุคคลหลายกลุ่มมีความคาดหวังต่อบทบาทและพฤติกรรมของพยาบาล
ไว้มากซึ่งเปรียบเหมือนบรรทัดฐานในการวัดคุณค่าและคุณภาพของพยาบาล แต่ใน
 ความเป็นจริงแล้วพยาบาลเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีร่างกาย จิตใจ และความต้องการ
 พื้นฐานของชีวิตเหมือนบุคคลอื่น ๆ คือต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็น
ธรรม ต้องการได้รับการยกย่องชมเชย ขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะงาน
 พยาบาลเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคน ต้องใช้ความรู้และศิลปะในการทำงาน
อย่างมาก (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2532 : 56) จึงต้องมีความอดทนยินดีในการที่
 จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความรักศรัทธาในวิชาชีพอย่างสูง และมีความสามารถในการ
 ให้บริการพยาบาลเป็นที่พึงพอใจ จึงจะทำงานได้อย่างมีความสุขไม่เครียด ด้วย
 เหตุนี้พยาบาลจึงต้องแสดงบทบาททางวิชาชีพอย่างเต็มความสามารถ รักษามาตรฐาน
 คุณภาพการพยาบาล พึงกษัตริย์ของบุคคลและสังคม เพื่อให้ได้การบริการ
 ที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และพึงพอใจ จึงเป็นแรงกดดันอย่างสูงแก่พยาบาล
 ทำให้เกิดความเครียด ทั้งจากงานหนักที่ต้องรับผิดชอบสูงต่อความเป็นความตาย
 ของมนุษย์ และจากปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เช่น ขาดความก้าวหน้าในงาน
 ความขัดแย้งในบทบาทและอำนาจหน้าที่ และจากปรากฏการณ์พบว่าความพึงพอใจ
 มีผลต่อประสิทธิภาพของงาน ถ้าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานจะเอาใจใส่งาน
 ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่มีความพึงพอใจใน
 งานจะทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ผลตามมาก็คือพยาบาลมีสีหน้าบึ้งตึงว้า
 ไม่สุภาพ ไม่อยากที่จะควบคุมอารมณ์ ไม่มีน้ำใจ ไม่เสียสละแก่ผู้ป่วย ขาดมนุษย
 สัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ป่วยและญาติ เพิกเฉยต่อการช่วยเหลือผู้ป่วย ไม่ติดตามอาการ
ที่เปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย (เพิ่มสุข สังฆมจล. 2526 : 1) อันส่งผลต่อภาพพจน์
 ในทางลบแก่พยาบาล โดยเฉพาะในสถานพยาบาลของรัฐซึ่งพยาบาลมักถูกตำหนิ
วิพากษ์วิจารณ์จากผู้รับบริการและผู้ร่วมงานว่าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ว้าว้าไม่ไพเราะ
ทำแต่งานรับคำสั่งแพทย์หรืองานที่ไม่ใช่การดูแลผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกรมแพทยทหารเรือ ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 750 เตียง มีหน้าที่รักษาพยาบาลทหาร ข้าราชการการกลาโหมพลเรือน ลูกจ้าง คนงาน ตลอดจนครอบครัว และประชาชนทั่วไปซึ่งมีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นจนต้องขยายขีดความสามารถตามขึ้นด้วย แต่มีแนวโน้มว่าจะไม่สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอกับความต้องการในอนาคตที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้ (สุรินทร์ อรรถวิชร, 2538 : 1) เนื่องจากขาดแคลนบุคลากร ทำให้ไม่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีการจำกัดผู้ป่วยที่จะสามารถตรวจรักษาได้ในแต่ละวัน (กรมแพทยทหารเรือ, 2538 : 5) ดังจะเห็นได้จากสถิติผู้ป่วยนอกที่มาตรวจรักษาใน ปี พ.ศ. 2537 จำนวน 190,635 คน เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2536 จำนวน 258,402 คน ซึ่งลดลงคิดเป็นร้อยละ 26.23 และจากสถิติผู้ป่วยในที่ได้รับรักษาในโรงพยาบาล ปี 2537 จำนวน 18,477 คน เปรียบเทียบกับปี 2536 จำนวน 25,742 คน ซึ่งลดลงคิดเป็นร้อยละ 28.23 เป็นผลให้การพัฒนาโรงพยาบาลไม่เจริญรุดหน้าตามแผนที่วางไว้ดังปรากฏตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 สถิติผู้ป่วยของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ
ปี พ.ศ. 2531 - 2538

ที่มา : กองวิทยาการ กรมแพทยทหารเรือ พ.ศ. 2531 - 2538

นอกจากนี้ แนวโน้มการลาออก และการโอนย้ายของพยาบาลในสังกัด โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ มีจำนวนมากขึ้นดังจะเห็นได้จากจำนวนพยาบาลที่ลาออกและโอนย้าย ในปี พ.ศ. 2536 จำนวน 27 คน เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2537 จำนวน 50 คน ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนพยาบาลที่ลาออกและโอนย้ายของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 - 2538

ปี พ.ศ.	พยาบาลที่ปฏิบัติงาน	พยาบาลที่ลาออก สัญญาบัตร	พยาบาลที่ลาออก ประทวน	พยาบาลที่โอนย้าย สัญญาบัตร	พยาบาลที่โอนย้าย ประทวน	รวม
2532	575	-	-	3(0.52)	5(0.84)	8(1.39)
2533	578	-	-	2(0.35)	3(0.52)	5(0.87)
2534	733	-	-	2(0.27)	5(0.68)	7(0.95)
2535	729	13(1.78)	9(1.23)	-	9(1.24)	31(4.25)
2536	745	7(0.94)	12(1.61)	-	8(1.07)	27(3.62)
2537	750	25(3.33)	20(2.67)	2(0.27)	3(1.73)	50(8.00)
2538	793	7(0.88)	13(1.64)	1(0.12)	9(1.14)	30(3.78)

ที่มา : กองวิชาการ กรมแพทย์ทหารเรือ พ.ศ. 2532 - 2538

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละจากจำนวนพยาบาลที่ปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาจะพบว่า พยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ ต้องประสบกับปัญหาของการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การแข่งขันและปัญหาต่าง ๆ รอบตัว เช่นเดียวกับประชาชน โดยทั่วไป อีกทั้งปัญหาของงานที่ต้องมีความอดทน มีความรู้และศิลปะอย่างมาก ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ ต้องใกล้ชิดกับความเจ็บป่วย

ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย ทำให้เกิดความรู้สึกเศร้าใจ หดหู่ อันนำไปสู่ความ เครียดและปัญหาสุขภาพจิตในที่สุด ส่วนวิธีการศึกษาและระเบียบข้อบังคับซึ่งแยก บุคลากรไว้เป็นพวก ๆ หรือวาระ โดยกำหนดไว้ตลอดชีวิต ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผดุงครรภ์ เภสัช พนักงานเทคนิค เป็นต้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว พยาบาลไม่ได้รับหน้าที่เพียงเท่าที่กำหนดในระเบียบข้อบังคับไว้เท่านั้น บางครั้ง ต้องรับหน้าที่ในการตรวจรักษา ให้อา และรับผิดชอบแทนแพทย์โดยปริยาย ซึ่งถือว่าเป็นความจำเป็นที่ต้องทำ เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นผู้รับผิดชอบก็คือตัว พยาบาลเอง นอกจากนั้นบุคคลหลายกลุ่มมีความคาดหวังต่อบทบาทและพฤติกรรม ของพยาบาลไว้มาก แต่ความเป็นจริงแล้วพยาบาลเป็นปुरुชนคนหนึ่งที่มี ร่างกาย จิตใจ และความต้องการพื้นฐานของชีวิตเหมือนบุคคลอื่น ๆ คือต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นธรรม การยกย่องชมเชย ขวัญกำลังใจในการ ทำงาน ในส่วนนโยบายและการบริหารงานของโรงพยาบาลต้องมีการพัฒนาให้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของกำลังพล และสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น แต่ปัญหาส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นคือการขาดแคลนบุคลากร จากการลาออกและโอนย้ายจึงจำเป็นต้องลดการรักษาพยาบาล เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เพิ่มภาระแก่บุคลากรทางการแพทย์มากเกินไป

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในปัญหาของพยาบาล จึงเป็นแรงจูงใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นใน การหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดมากเกินไป ถ้ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อ ความเครียดมีความเครียดจะได้มีแนวทางในการลดความเครียด และเป็นข้อมูล

เบื้องต้นในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล เพื่อสนองนโยบายการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย ผู้มารับบริการ และต่อวิชาชีพพยาบาลเอง

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามปัจจัยชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิจัยความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ นำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการหาแนวทางลดความเครียดของพยาบาล
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการหาแนวทางในการแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจ
3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
4. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรเป็นพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ แบ่งออกเป็น 13 สถานที่ทำงาน จำนวน 793 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จำนวน 285 คน คำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1967 : 91) ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด และความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกายหรือจิตใจที่เสียความสมดุล จากปัญหา ความกดดันสิ่งที่มากระตุ้นหรือขัดขวางการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ ทำให้เกิดการปรับตัวโดยแสดงออกในรูปของความวิตกกังวล ความกลัว ความไม่สบายใจ รู้สึกสูญเสีย เบื่อหน่าย หรือเกิดความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 ด้านอารมณ์ เช่น เบื่อหน่าย จุนเจ็ว กระวนกระวาย
- 1.2 ด้านอวัยวะ เช่น ปากคอแห้ง หายใจถี่ วิงเวียนศีรษะ
- 1.3 ด้านกล้ามเนื้อ เช่น มือเท้าสั่น ปวดหลัง ตาพร่า

1.4 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น นอนไม่หลับ ลูกสับสน
เดินตัวเกร็ง

2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของ
บุคคลที่มีต่องาน ทำให้เกิดความพอใจ ความกระตือรือร้น ความรักความผูกพัน
และความภาคภูมิใจในงานหรือหน่วยงานของตน แบ่งออกเป็น 10 องค์ประกอบ
ดังนี้

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในความ
เรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน มีความพึงพอใจและภูมิใจในผลงาน มีความสามารถ
ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป

2.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการยอมรับ
ผลการปฏิบัติงาน เห็นด้วยกับการได้รับค่าชมเชย ความไว้วางใจและกำลังใจ
จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ความรู้สึก
พอใจในโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ
เพื่อให้ได้รับวุฒิสูงขึ้นหรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

2.4 ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำว่าเหมาะสม
กับเวลา ความสนใจและตรงกับความรู้ความสามารถ

2.5 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่มีอิสระในการ
ดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้วยตนเอง ได้รับการมอบหมายหน้าที่
และมีอำนาจในการตัดสินใจ

2.6 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการ
ดำเนินงานภายในโรงพยาบาล ที่มีการวางหลักการ นโยบาย และวัตถุประสงค์
อย่างชัดเจน

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจใน
สภาพแวดล้อมของบริเวณโรงพยาบาล อาคาร สถานที่ มีความสะดวกสบาย มี
วัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับการทำงาน และมีปริมาณที่เหมาะสม

2.8 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการพบปะสังสรรค์ พูดคุยกับผู้อื่น ได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณืต่าง ๆ

2.9 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ

2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจว่าจะได้งานทำในตำแหน่ง และสถานที่นั้นนานคงทน

3. อายุ หมายถึง จำนวนเต็มเป็นปีของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

3.1 ต่ำกว่า 21 ปี

3.2 21 - 30 ปี

3.3 31 - 40 ปี

3.4 41 - 50 ปี

3.5 51 - 60 ปี

4. ชี้นยศ หมายถึง เครื่องหมายแสดงตำแหน่งและหน้าที่ในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (กระทรวงกลาโหม. 2519 : 55 - 62)

4.1 จ่าตรี-จ่าเอก

4.2 พันจ่าตรี-พันจ่าเอก

4.3 เรือตรี-เรือเอก

4.4 นาวาตรี-นาวาเอก

5. รายได้ หมายถึง รายได้จากเงินเดือน เงินนอกเวลา เงินจากการเฝ้าไข้พิเศษ และเงินอื่น ๆ จากการปฏิบัติงานพยาบาล คิดเฉลี่ยต่อเดือน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

5.2 10,001 - 20,000 บาท

5.3 20,001 - 30,000 บาท

5.4 30,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่ง ทางสังคมเกี่ยวกับการมีคู่ครองหรือการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นสามีภรรยา แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

6.1 โสด

6.2 คู่

6.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

7. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล หมายถึง วุฒิการศึกษาด้านการพยาบาลขั้นสูงสุด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

7.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

7.2 ปริญญาตรี

7.3 สูงกว่าปริญญาตรี

8. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุนถึงปัจจุบัน นับจำนวนเต็มเป็นปี แบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ (ภาวิณี นาวาพานิช. 2537 : 14)

8.1 เริ่มบรรจุ - 5 ปี

8.2 6 - 10 ปี

8.3 11 - 15 ปี

8.4 16 - 20 ปี

8.5 21 ปีขึ้นไป

9. สถานที่ทำงาน หมายถึง กองและแผนกต่าง ๆ ซึ่งขึ้นตรงต่อโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าที่พยาบาลทำงานอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 13 หน่วยงาน ดังนี้ (กองวิชาการ กรมแพทยทหารเรือ. 2537 : 79)

9.1 กองบังคับการ

9.2 กองอายุรเวชกรรม

9.3 กองศัลยกรรม

9.4 กองสูตินรีเวชกรรม

9.5 กองจักษุกรรม

- 9.6 กองโสต ศอ นาสิกกรรม
- 9.7 กองกุมารเวชกรรม
- 9.8 กองทันตกรรม
- 9.9 กองพยาธิวิทยา
- 9.10 กองการพยาบาล
- 9.11 กองรังสีวิทยา
- 9.12 กองเภสัชกรรม
- 9.13 แผนกบริการ

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างพหุบาลกับ ความเครียด แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ขบวนการของความเครียด ชนิดของความเครียด สาเหตุของความเครียด อาการของความเครียด กลไกการปรับตัว ต่อความเครียด ระดับความเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด ผลของความเครียด การวัดความเครียด วิธีแก้ไขความเครียด อีกทั้งความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ องค์ประกอบ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หลักการสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับความหมายซึ่งมีผู้กล่าวไว้หลายท่าน เช่น เซลเย (Selye. 1956 : 54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งทางด้านภายในร่างกายและภายนอกในร่างกาย ซึ่งคุกคาม หรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของบุคคลเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาเคมีภายในร่างกายเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล แสดงให้เห็นโดยมีกลุ่มอาการทางร่างกายที่มีลักษณะเฉพาะ

ลาซารัส (Lazarus. 1976 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์หรือสัตว์ได้รับความกดดัน และต้องอาศัยการปรับตัวทางร่างกายและจิตใจ

แมดเดอร์ (Madder. 1983 : 16) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ ในร่างกายและจิตใจในปริมาณพอสมควรและแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็น จากทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความรัก ความใคร่ ความเกลียด ความโกรธ ความตื่นเต้น ความเจ็บปวด ความโศกเศร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของคนเราก่อให้เกิดความตึงเครียดและแสดงออกมาเป็นปฏิกิริยาทางร่างกาย

ลักแมนและซอเรนสัน (Luckman and Sorenson. 1987 : 10) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

สมดุล

นพรัตน์ แก่นนาคำ (2524 : 6) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาโต้ตอบสิ่งเร้า ทำให้จิตใจและร่างกายเกิดการปรับตัวโดยแสดงออก ในสถานะของความวิตกกังวล ความกลัว ไม่สบายใจ ไม่พอใจ รู้สึกสูญเสีย เบื่อหน่าย โดยมีสาเหตุมาจากหลาย ๆ เรื่อง เช่น พ่อแม่หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ การสูญเสียบุคคลใกล้ชิด ปัญหาเศรษฐกิจ การเข้าโรงเรียนใหม่ การปรับตัวเข้ากับเพื่อน เป็นต้น

ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์ (2524 : 8) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม

ศรีนวล โอสภเสถียร (2527 : 14) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลของความรู้สึกไม่สุขสบาย ไม่สะดวกสบาย ความไม่ต้องการ และกล่าวเน้นว่าลักษณะหนึ่งของภาวะเครียดด้านจิตใจก็คือความวิตกกังวล

วัชรรัตน์ หลิมรัตน์ (2527 : 41) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งกดดันใด ๆ สิ่งที่จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเหล่านี้ อาจจะเป็นสิ่งที่มีลักษณะของกายภาพ เช่น อุณหภูมิร้อนจัด หนาวจัด สารพิษต่าง ๆ ความไม่สมบูรณ์ในสังคม หน่วยงาน ครอบครัว เหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลในเชิงกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้

นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะซึ่งขาดความสมดุลด้านจิตใจของบุคคล อาจเกิดขึ้นจากสภาวะและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป อาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดการเป็นโรคได้ง่าย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

ชุตติย์ ปานปรีชา (2529 : 482) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

1. ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาเกิดขึ้นจริง หรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ

2. ความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

3. ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบคั้นบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สุจิต สุวรรณชีพ (2531 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลคาดหวังว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น มากกว่ากำลังความสามารถในเวลาปกติจะแก้ไขหรือบริหารจัดการให้หมดสิ้น หรือบรรเทาลงได้

นันทวรรณ นาวิ (2533 : 3) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะการเตรียมตัวเพื่อเผชิญกับปัญหา เพื่อแก้ปัญหาเมื่อเกิดความเครียด ร่างกายจะกระปรี้กระเปร่า พลังความเครียดชนิดหนึ่งถูกผลิตขึ้นมาเพื่อเพิ่มพลังงานให้เรานำไปใช้ในการแก้ปัญหา ถ้าเราใช้พลังงานชนิดนี้หมดไปร่างกายก็อ่อนคลา สบายเนื้อสบายตัว แต่ความเครียดที่ก่อปัญหา เป็นความเครียดที่เกิดจากปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้น ความกังวลใจ ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจในเรื่องราวที่เก็บไปคิดเป็นต้น พลังงานที่ร่างกายผลิตออกมาไม่มีโอกาสได้นำไปใช้ จึงอาจก่อให้เกิดโทษกับตนเอง ได้แก่ โรคกระเพาะ ไซนัสอักเสบ โรคปวดศีรษะ โรค น้ำในหูไม่สมดุล โรคความดัน จนกระทั่งโรคมะเร็ง

วีระ ไชยศรีสุข (2533 : 177 - 178) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่คับคั่งที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงานมากและการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาทางร่างกาย

กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ผินใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะของร่างกายหรือจิตใจที่เสียความสมดุล จากปัญหา ความกดดัน สิ่งที่มากระตุ้นหรือขัดขวางการทำงานของร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการปรับตัวโดยแสดงออกในรูปของความวิตกกังวล ความกลัว ความไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ รู้สึกสูญเสีย เบื่อหน่าย หรือเกิดความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับความเครียด

แพทย์หญิงสุภา มาลากุล ณ อุษงษา (2507 : 90 - 95) ได้กล่าวถึงพยาบาลว่าจำเป็นจะต้องมีสุขภาพดีก่อน จึงจะไปช่วยเหลือผู้อื่นได้ โดยเฉพาะในเรื่องของสุขภาพจิต เนื่องจากลักษณะอาชีพของพยาบาลมีลักษณะบางอย่างที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. สุขภาพกาย อาชีพพยาบาลต้องตรากตรำร่างกาย อดทน คลุกคลีกับโรคภัยต่างๆ จึงทำให้เกิดความเครียดแก่สุขภาพ ถ้าสุขภาพไม่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพได้ยาก

2. งานพยาบาลเป็นงานที่ทำงานเกี่ยวกับ "คน" ซึ่งต่างกับงานที่ทำกับวัตถุ เนื่องจากคนมีอารมณ์มีจิตใจ มีความแตกต่างกันในเรื่องภาษา การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ระดับความเป็นอยู่ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเครียดต้องการผู้ช่วยเหลือมีความต้องการต่างๆ มากกว่าธรรมดา การจะบริการให้เขาพึงพอใจและได้รับประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจอย่างครบถ้วนจึงเป็นเรื่องยาก

3. วิชาการสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างหน้ามือเป็นหลังมือพยาบาลจะต้องตามให้ทัน นำมาปรับใช้ให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายของที่นั้น ๆ

4. ลักษณะบริการ อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพของการให้ การเสียสละ (Giving all the time) ผลตอบแทนไม่ค่อยสมมูลกับงาน จึงมีโอกาสเกิดความท้อแท้และเบื่อหน่ายได้ง่าย จึงต้องมีแรงจูงใจสูง

5. อาชีพพยาบาล เป็นอาชีพที่ประชาชนเพ่งเล็งในเรื่องของคุณธรรม ไม่ยอมให้ผิดพลาด ดังนั้นการทำงานต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วนและความตั้งใจเป็นอย่างมาก

6. พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง นอกจากประกอบอาชีพพยาบาลแล้วยังต้องให้บริการที่บ้านอีกไม่ว่าจะมีครอบครัวหรือไม่ก็มีก็ตาม การทำงานเป็นเวลานานจึงก่อให้เกิดความเครียดได้

วิเชียร ทวีลาภ (2521 : 249 - 250) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานพยาบาลว่า งานพยาบาลมีปัญหามาก เป็นอาชีพที่ถูกกลืน ได้รับค่าจ้างต่ำ ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ มักมีปัญหาในเรื่องผู้ร่วมงาน ไม่มีโอกาสศึกษาต่อ และยังต้องทำงานหนัก อยู่เวรติดทำให้สุขภาพทรุดโทรมและมีโอกาสติดเชื้อได้ง่าย

✓ ดาวิด (Davida. 1971 : 1932) กล่าวว่าโดยทั่วไปโรงพยาบาลเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลมีความเครียดและวิตกกังวล เพราะพยาบาลต้องพบกับความเบื่อ ความไม่ชอบ สิ่งที่น่าเกลียด และสิ่งที่ทำให้ตกใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พยาบาลเกิดการสะสมทางอารมณ์ คือความสับสน ความสับสน ความรัก ความเกลียดในผู้ป่วย เป็นอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจไม่ง่ายที่จะยอมรับและยากที่จะขจัดออกไป จะแสดงออกมาทางพฤติกรรมหรืออาการทางร่างกายมีความวิตกกังวล เป็นปฏิกิริยาของความเครียดที่แต่ละคนจะแสดงออกมา พยาบาลแต่ละคนทราบดีว่าความรู้สึกโกรธ เศร้าใจ วิตกกังวลหรือหมดหวัง เป็นความรู้สึกที่ไม่ถูกต้องในการปฏิบัติงานและจากการไม่เข้าใจทำให้เขาลาออกจากงาน ดาวิด เสนอว่าการที่พยาบาลจะให้การประคับประคองทางอารมณ์แก่ผู้ป่วย พยาบาลจะต้องได้รับการประคับประคองตนเองก่อน เพราะมิฉะนั้นจะไม่สามารถที่จะช่วยเหลือให้กำลังใจคนอื่นได้

เฮเฟินและแฟรนสัน (Hafen and Frandson. 1981 : 14) ได้กล่าวว่า อาชีพที่ทำให้เกิดความเครียดได้มาก และทำให้ทุกข์ทรมานด้วย ได้แก่ เลขาธิการ ผู้จัดการ คนไข้ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และบุคคลอื่น ๆ ที่ทำงานในโรงพยาบาล และให้เหตุผลว่า อาชีพที่มีงานน้อยเกินไปหรือมากเกินไป จะทำให้เกิดความเครียดได้ โดยเห็นว่าพยาบาลมีความรับผิดชอบมาก แต่มีอำนาจน้อย และต้องทำงานภายใต้การตัดสินใจของกลุ่มแพทย์

✓ คาเรน (Karen. 1980 : 128) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดกับพยาบาลส่วนใหญ่มาจากการทำงานมากกว่าส่วนตัวของพยาบาลเอง และมักจะเกิดผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ สาเหตุที่พบมีดังนี้

1. ความขัดแย้งด้านสัมพันธภาพระหว่างคน (Interpersonal Conflict) เพราะการทำงานของพยาบาลจะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลมากมาย ซึ่งอาจเกิดปัญหาได้ดังนี้

1.1 ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเนื่องจากการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นปัญหาที่พบได้ค่อนข้างบ่อย และเป็นสาเหตุใหญ่ของการเกิดความเครียดสาเหตุหนึ่ง

1.2 ปัญหาที่เกิดจากการที่แพทย์หลายคนต้องรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยคนเดียวทำให้เกิดปัญหาในเรื่องคำสั่งในการรักษา

1.3 ปัญหาที่เกิดจากการที่พยาบาลไม่สามารถจะติดต่อกับแพทย์เพื่อรายงานอาการผู้ป่วย หรือแพทย์เพิกเฉยต่อการดูแลผู้ป่วยในยามวิกาล

1.4 ปัญหาระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มักจะมีสาเหตุจากการแข่งขันกัน ขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การสื่อสารไม่ถูกต้อง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานบริหารในการทำงาน พยาบาลต้องการมีคนคอยช่วยเหลือระดับประคอง ได้แก่ หัวหน้าตึก หรือผู้ตรวจการพยาบาล แต่ถ้าได้รับการตอบสนองในทางลบก็จะทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 ปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ พยาบาลกับเจ้าหน้าที่เทคนิค พยาบาลกับผู้ป่วย พยาบาลกับญาติผู้ป่วย เป็นต้น

2. การจัดการงาน (Management of the Unit) ส่วนมากเป็นปัญหาด้านการบริหารงาน เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ พยาบาลได้รับการฝึกหัดมาน้อย งานหนักเกินไป ต้องทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน

3. การดูแลผู้ป่วย (Nature of Direct Patient Case) เช่น การเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ที่ไม่รู้ล่วงหน้ามาก่อน การดูแลผู้ป่วยที่สิ้นหวัง การตายของผู้ป่วยที่ยังมีความหวัง สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อภาวะจิตใจของพยาบาลอย่างมาก

4. ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพราะการทำงานของพยาบาลนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตคนมาก พยาบาลต้องมีความรู้เรื่องโรค อาการ อาการแสดง สภาพผู้ป่วยและสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม มิใช่เพียงแค่

จะมีความรู้เรื่องเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเดียว ถ้าพยาบาลไม่มีความรู้เพียงพอ จะทำให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน หงุดหงิด ขาดความมั่นใจ ทำให้มีความเครียดได้

5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน (Physical Work Environment) สิ่งแวดล้อมนี้อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ตราบใดที่เครื่องมือเครื่องใช้ยังทำงานได้ตามปกติก็ไม่เกิดปัญหาคือ แต่ถ้าเมื่อไรเครื่องมือเครื่องใช้เหล่านั้นทำงานได้ไม่เป็นไปตามปกติ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้นอกจากนั้นปัญหาที่พยาบาลต้องทำงานตลอดจนไม่ได้นั่งพักผ่อนคลายก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

6. เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัวของพยาบาล เช่น ความรับผิดชอบ ต่อครอบครัว และมีงานบ้านมากมายก็จะทำให้เกิดอาการเมื่อยล้า อ่อนเพลีย ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

7. การได้รับสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นเพียงกำลังใจในการทำงาน

บุญเพียร จันทวัฒนา (2523 : 23-24) ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดได้อีกประการหนึ่งคือ การทำงานเป็นผลัดทำให้ต้องเปลี่ยนเวลานอนและเวลาตื่น ซึ่งเป็นการคุกคามต่อชีวภาพของร่างกาย ร่างกายต้องปรับตัวเป็นอันมาก จึงก่อให้เกิดอารมณ์เสียได้ง่าย

✓ ไบรล์เลย์ (Beilay. 1980 : 124) ได้ให้ความสนับสนุนในความคิดข้างต้น ซึ่งได้ตั้งข้อสังเกตว่าพยาบาลมีความเครียดจากการทำงานนั้นสามารถสังเกตได้จากลักษณะ 4 ประการ คือ

1. การขาดงานบ่อย
2. ความเหนื่อยหน่าย
3. คุณภาพการทำงานต่ำ
4. จริยธรรมต่ำ ✓

ลักษณะดังกล่าวข้างต้น มีสาเหตุจากการพัฒนาการของวิชาชีพพยาบาล ที่เป็นปัญหาในเรื่อง

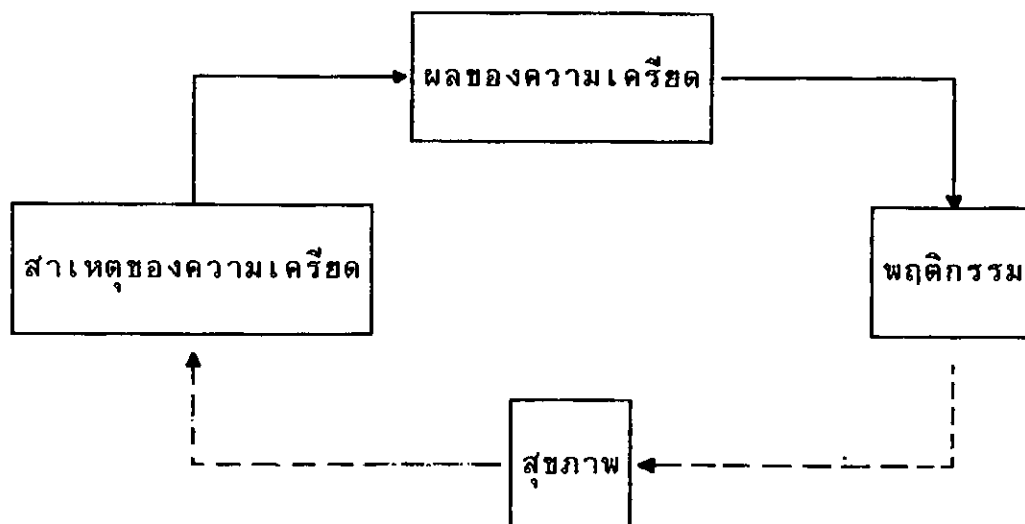
1. มีการขยายบทบาทใหม่ออกไปมาก มีความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งต้องการความชัดเจนของบทบาทความรู้ใหม่ ๆ และเทคนิควิธีการใหม่ ๆ
2. มีรูปแบบให้บริการที่แตกต่างไปจากเดิม
3. มีภาวะเบียดเบียนใหม่ ๆ เกิดขึ้น
4. มีการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

5. ปัญหาในเรื่องแนวโน้มของวิชาชีพ

✓ จากความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับความเครียด จะพบว่าพยาบาลมักจะเกิดความเครียดได้ง่าย เนื่องจากลักษณะของวิชาชีพพยาบาลที่จำเป็นต้องให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง จึงต้องผลิตเปลี่ยนการทำงานทำให้การพักผ่อนไม่ตรงเวลาเหมือนบุคคลทั่วไป ต้องอยู่ใกล้ชิดกับความเจ็บป่วย ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย อีกทั้งปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับแพทย์และบุคลากรอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกัน ภาวะเบียดเบียนที่มีรายละเอียดมากเกินไปไม่เอื้อต่อการทำงาน การกำหนดนโยบายบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ✓

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ฟาร์เมอร์ โมนาธาน และ เฮคเลอร์ (Farmer Monalan and Hekiler 1984 : 20 - 24) ได้กล่าวถึงความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพ ซึ่งมีกระบวนการดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2- วงจรสุขภาพ

ที่มา : Farmer Richard E., Lynn Hunt Monahan and Reinhold W. Hekelor. Stress Management for Human Services. 1984
 หน้า 20 - 24.

จากภาพประกอบ 2 วงจรสุขภาพประกอบด้วย

3.1 สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทางตั้งแต่ ตัวบุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงานบ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน

3.2 ผลของความเครียด (Effect of Stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ

3.3 พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลิกล้มงาน (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

3.4 สุขภาพ (Health) ในที่นี้หมายถึงทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้น อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น มุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือเกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวังก็ได้ จากรูปจะเห็นเป็นเส้นประ คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น จะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือพฤติกรรมทางลบ

นอกจากนี้ สุจิต สุวรรณชีพ (2531 : 97) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของความเครียดว่า

1. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถกระทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญา ความสามารถในการเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในขอบเขตที่พอเหมาะ

2. สาเหตุของความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากจิตใจ แต่ปฏิกิริยาของความเครียดเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติทั้งทางร่างกายและจิตใจ เรื่องที่เกิดจากจิตใจไม่สามารถจะแก้ไขได้ด้วยพลังทางร่างกาย เมื่อเกิดความเครียดร่างกายเปรียบเสมือนรถยนต์ที่ติดเครื่องและเร่งเครื่องอยู่กับที่เป็นเวลานาน โดยไม่ได้ออกวิ่ง ความสิ้นเปลืองและความสึกหรอของเครื่องยนต์ทำให้เกิดร่างกายทรุดโทรมและทำให้เสียสุขภาพทางจิต

3. ความเครียดเป็นสิ่งที่มิมีประโยชน์ในยามจำเป็น หากรู้จักใช้ให้ถูกต้อง ดังนั้นสิ่งที่เป็ผลเสียของความเครียดก็คือ ความเครียดส่วนเกิน ซึ่งหมายถึง ปฏิกิริยาของความเครียดที่เกิดขึ้นมากเกินไปเกินความจำเป็น ซึ่งเป็นผลเสียต่อการแก้ไข้ปัญหาและต่อทั้งร่างกายและจิตใจตนเอง และความเครียดส่วนเกินนี้เองสมควรจะได้รับการแก้ไข

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2530 : 125) กล่าวถึง ความเครียดกับสุขภาพจิตไว้ว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่สมบูรณ์ ถ้ามิได้รับการเอาใจใส่ในการบำบัดรักษาที่ดีพออาจเป็นสาเหตุสำคัญ ทำให้เกิดความผิดปกติทางจิตหรือความเจ็บป่วยทางจิตหนักเบาแตกต่างกัน แบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ

1. ความเครียดและความกังวลใจ (Stress and Worry) เป็นพฤติกรรมหรืออาการของผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่สมบูรณ์ในขั้นต้น ซึ่งมีโอกาสจะเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคน สำหรับสาเหตุที่บุคคลเกิดความเครียดหรือความกังวลใจนั้นอาจมีสาเหตุมาจากบุคคลที่มีปัญหาแล้ว ไม่ได้ได้รับการแก้ปัญหาหรือไม่อาจหาทางออกที่เหมาะสมได้ ผลกระทบที่มีต่อบุคคล ได้แก่ ความไม่สบายใจ อารมณ์เสียบ่อยครั้ง มีอาการหงุดหงิด ความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ และอาจเป็นผลในกระเพาะได้ ถ้าอาการดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยครั้ง อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคประสาทได้ ถ้าบุคคลสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมได้หรือสามารถแก้ปัญหาได้หรือยอมรับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้ ความเครียดความกังวลใจก็จะหมดไป

2. โรคประสาท (Neurosis) เป็นอาการเจ็บป่วยรุนแรงกว่าขั้นแรก คือ ความเครียดหรือความกังวลใจ แต่ยังไม่ถึงขั้นเป็นโรคจิตหรือวิกลจริต โรคประสาทเป็นความผิดปกติทางจิต หรืออาการเจ็บป่วยทางจิตที่บุคคล หรือผู้ป่วยมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากสภาพปกติ แต่ยังสามารถรับรู้สภาพของตนเอง และสิ่งแวดลอมภายนอกได้ตามที่เป็นจริง ไม่มีอาการประสาทหลอนโดยทั่วไปผู้ป่วยเป็นโรคประสาทจะมีอาการปวดศีรษะมากและบ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุกระวนกระวายใจ และมีความรู้สึกกลัวเกินไป ชี้นั่น จู้จี้ เหนื่อยหน่ายต่อชีวิต ในบางรายเกิดความเจ็บป่วยทางกายโดยหาสาเหตุไม่ได้ แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

2.1 โรคประสาทประเภทวิตกกังวล (Anxiety) จะมีอาการคิดมากหรือวิตกกังวลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเวลานาน ๆ จนนอนไม่หลับ

2.2 โรคประสาทอิดโรย (Neurotic Depression) จะมีอาการหงุดหงิด อารมณ์ไม่คงที่ส่วนใหญ่มักเกิดอารมณ์เสีย จิตใจรู้สึกท้อเหี่ยว บูดบึ้ง จุนเจียว บางครั้งชอบมองโลกในแง่ร้าย

2.3 โรคประสาทประเภทกลัวในสิ่งที่ไม่ควรกลัว (Phobia) จะรู้สึกกลัวในสิ่งที่ไม่ควรกลัว เป็นความรู้สึกกลัวที่ไร้เหตุผล

2.4 โรคประสาทประเภทย้ำคิดย้ำทำ (Obsession) จะตกเป็นทาสของความคิดอยู่ตลอดเวลา มีการคิด การกระทำที่ซ้ำซากและปฏิบัติเช่นนั้นอยู่เสมอ

2.5 โรคประสาทประเภทฮิสทีเรีย (Hysteria) จะเกิดความผิดปกติในร่างกายหรือจิตใจ อันเนื่องมาจากความตึงเครียดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.5.1 ความพิการทางร่างกายเมื่อบุคคลเกิดความตึงเครียดทางอารมณ์บ่อย ๆ ครึ่งเช้า ในที่สุดจากสภาพจิตใจที่ไม่ปกติก็จะต่อโยงมาถึงส่วนของร่างกายทำให้มีการล้มป่วยลงโดยปราศจากตัวเชื้อโรค แต่ถ้าได้รับการเอาใจใส่จะทำให้จิตใจคลายเครียดลงได้อาการป่วยดังกล่าวก็จะหายไป

2.5.2 ความพิการทางจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้มีผลกระทบต่อบรรยากาศทางประสาท ทำให้ระบบประสาทผิดปกติ เช่น มีอาการคล้ายผีเข้า มือเท้าแขนขาสั่น ตาพร่าและหูอื้อ

3. โรคจิต (Psychosis) เป็นอาการเจ็บป่วยทางจิตในขั้นรุนแรง ไม่สามารถรับรู้สภาพของตนเองได้ เป็นลักษณะที่ขาดออกจากโลกของความเป็นจริงโดยสิ้นเชิงจะมีชีวิตอยู่ในโลกใหม่ของตน ซึ่งเป็นโลกแห่งความเพ้อฝัน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อย ๆ คือ

3.1 โรคจิตเภท (Schizophrenia) จะมีอาการที่ไม่อาจปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ มีความคิดไม่เหมือนคนปกติ ควบคุมอารมณ์และตนเองไม่ได้ ชอบอยู่ในโลกแห่งจินตนาการแบ่งได้ย่อย ๆ เป็น 4 ประเภท คือ

3.1.1 โรคจิตเภทแบบเบื้องต้น (Simple Schizophrenia) จะมีอาการค่อย ๆ ลดความสนใจในสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวลดความทะเยอทะยานลดความต้องการที่จะเข้าสังคมไม่สนใจใยดีกับการแต่งตัว ปฏิเสธการอาบน้ำ ตัดผม และไม่ยอมโกนหนวดเครา ชอบอยู่คนเดียว

3.1.2 โรคจิตเภทแบบย้อนหลัง (Hebephrenic Schizophrenia) จะมีอาการประสาทหลอน พูดจาเลอะเลือน จำใครไม่ได้ ซึมเรื่อยเปื่อย ความคิดสับสน ชอบทำอะไรซ้ำ ๆ นาน ๆ และแสดงท่าทางแปลก ๆ

3.1.3 โรคจิตเภทแบบหวาดระแวง (Paranoid Schizophrenia) จะมีอาการหลงผิด ประสาทหลอน คิดว่าคนอื่นเป็นศัตรู ชอบหวาดระแวงสงสัย และระบบประสาทเสื่อม ในบางครั้งตั้งตัวเองเป็นศาสดา

3.1.4 โรคจิตเภทแบบไม่เคลื่อนไหว (Catatonic Schizophrenia) จะมีอาการผิดปกติคือ ไม่ยอมพูดจา ไม่ยุ่งกับใคร ไม่ยอมหลับนอน และเก็บตัวเงียบ

3.2 โรคจิตเภทแบบหวาดระแวง (Paranoid) จะมีลักษณะโดยทั่วไปเหมือนคนปกติ แต่จะมีอาการหลงผิดอย่างซับซ้อน เมื่อปักใจเชื่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะไม่ยอมฟังเหตุผลใด ๆ เลยและมักมีอาการประสาทหลอนว่ามีคนปองร้าย มีความคับข้องใจอย่างรุนแรง มีปมด้อยและมีปัญหาด้านการปรับตัว

3.3 โรคจิตประเภทคลุ้มคลั่ง (Manic Depressive) จะมีอารมณ์หวั่นไหวจากระดับปกติเป็นต้นเต็นร่าเริง จนถึงอารมณ์เศร้าอย่างรุนแรงมีอาการประสาทหลอน เป็นภาพหลอนมีความคิดเห็นเลือนลอย ฟุ้งซ่าน ชอบกระทำการแปลก ๆ บางครั้งอาละวาดจนหมดแรง แล้วมีอาการเศร้าหมองเป็นทุกข์ตลอดเวลา นิ่งเงียบ และบางครั้งคิดจะฆ่าตัวตาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า มนุษย์สามารถทนกับความเครียดในระดับหนึ่ง ถ้าความเครียดที่มีมากและเป็นเวลานานไม่ได้รับการแก้ไขที่เหมาะสมอาจนำไปสู่ความผิดปกติของการดำเนินชีวิตและความผิดปกติทางจิตได้

ชนิดของความเครียด

ชนิดของความเครียด ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการแบ่งชนิดของความเครียด ซึ่งมีผู้แบ่งไว้ดังนี้

มิลเลอร์ และคีน (Miller and Keane. 1972 : 915 - 916) แบ่งความเครียด ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) ตามปฏิกิริยาการตอบสนอง แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดฉับพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุหรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Constituting Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายเมื่อคาดว่าจะมอันตราย อาจเกิดจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์ หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ จนหัวใจเต้นเร็วและแรง

สำหรับ ฮาเฟนและฟรานด์เซน (Hafen and Frandsen. 1981 : 13) ได้แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิดดังนี้

1. ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีผู้คนแออัด ไม่ชอบอากาศร้อนอบอ้าว เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเจ็บป่วยหรือความตาย เป็นต้น

นอกจากนั้น กัลลาเฮอร์ (ศุภชัย เขาวประภาช 2525 : 66; อ้างอิงมาจาก Gallagher n.d.: unpagged) ได้แบ่งความเครียดตามสาเหตุการเกิดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความรู้สึกคับข้องใจไม่มากนักน้อย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความสุข (Eustress) ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดทางด้านบวก เกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุขสนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลินเอนเอิบไปด้วยความปิติยินดี ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

จากชนิดของความเครียดที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่าชนิดของความเครียดแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ความเครียดที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความเครียดที่เกิดขึ้นกับจิตใจ

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดจากสาเหตุหลายประการ ซึ่งมีผู้กล่าวไว้ดังนี้ อิงเงล (Engle. 1962 : 288 - 300) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจไว้ 3 ประการคือ

1. การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่าสิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง ได้แก่ การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพการงาน หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนผูกพันอยู่ เป็นต้น

2. การได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอบ การโต้แย้ง การแข่งขัน การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน

3. ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความล้มเหลวของชีวิต ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้าซ้ำซากจำเจ เป็นต้น

วอลล์ (Wallace. 1978 : 457 - 458) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุดังนี้

1. สาเหตุภายใน (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลนั่นเอง ได้แก่ โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ คือ ความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความคิด ความฝัน ความคาดหวังต่าง ๆ

2. สาเหตุภายนอก (Exogenous Stressor) ส่วนใหญ่เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น

2.1 สาเหตุที่เกิดภายในครอบครัว เช่น การตั้งครมภ์ การคลอดบุตร ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียงกัน การเสียชื่อเสียง การแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคล "ในครอบครัว" หรือจากสภาพเศรษฐกิจความเป็นอยู่ที่แออัด.

2.2 สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg. 1980 : 170-172) ได้กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานมีความคลุมเครือ หรืองานมากเกินไป

2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตน การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน

3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล

5. ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนมีความวิตกกังวล หรือลักษณะครอบครัว และปัญหาครอบครัว

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียด ถ้าได้รับการประเมินผลไม่ดี

ลักแมน และซอเรนสัน (Luckman and Sorenson. 1980 : 52-60) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 10 ปัจจัยดังนี้

1. ด้านพันธุกรรม (Genetic Factors) ได้แก่การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายผิดปกติ ตลอดจนโรคที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์

2. ด้านกายภาพและเคมี (Physical and Chemical Factors) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 อันตรายจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความร้อน ความเย็น รังสี เป็นต้น

2.2 อันตรายจากสภาพภายในร่างกาย เช่น ร่างกายได้รับอินซูลิน (Insulin) มากเกินไปทำให้ร่างกายหมดสติ หรือร่างกายสะสมคอเลสเตอรอล (Cholesterol) มากเกินไปทำให้เกิดภาวะเส้นเลือดแข็ง (Arteriosclerosis)

2.3 อันตรายจากการขาดสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่น ขาดสารอาหารต่าง ๆ ขาดออกซิเจน สูญเสียเกลือแร่

3. ด้านจุลินทรีย์และปรสิต (Microorganism and Parasites) เช่น แบคทีเรีย ไวรัส พยาธิต่าง ๆ

4. ด้านจิตใจ (Psychologic Factors) ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามวัย เช่น การย่างเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์ การตั้งครรภ์ รวมถึงกระบวนการเจริญเติบโตและพัฒนาในช่วงวัยต่าง ๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนต้นเป็นวัยที่ต้องเข้าสู่สังคมต้องต่อสู้แข่งขัน วัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะรู้สึกว่าชีวิตวุ่นวายต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย วัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะรู้สึกว่าชีวิตไม่มีคุณค่า ร่างกายมีแต่ทางเสื่อมสลาย ทำให้รู้สึกสิ้นหวังว่าเหว

5. ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม (Culture Factors) เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมได้ โดยจะต้องมีทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพ

6. การเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ (Enture Shock) ได้แก่ การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เคร่งครัด เช่น การจราจรที่ติดขัด เสียงรบกวนต่าง ๆ และต้องมีการใช้ความคิดเพื่อตัดเลือก หรือตัดสินใจต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ถ้าหากบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะเกิดความวิตกกังวล เกิดความซึมเศร้าอย่างรุนแรงหรือเฉยชาเหมือนไม่มีชีวิตจิตใจ

7. การอพยพ (Migration) การที่ต้องโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือที่พักอาศัย ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

8. ด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors) ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ย่ำแย่ ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาทางสังคม

9. ด้านการประกอบอาชีพ (Occupational Factors) อาชีพที่มีความรับผิดชอบสูงหรือมีการแข่งขัน หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ประกอบอาชีพนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย

10. ด้านเทคโนโลยีและสังคม (Technologies and Societies Factors) ได้แก่ เทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ยา นอกจากนั้นแล้ววิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์รู้จักใช้เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกาย ในที่สุดก็เกิดโรคต่างๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ

ละออง ฝุ่นต่าง (2523 : 78) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุที่มีตัวตนเฉพาะ (Specific Factors) แบ่งออกเป็น

1.1 เกิดจากจุลินทรีย์ ซึ่งได้แก่การที่มีเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย เช่น แบคทีเรีย ไวรัส

1.2 สาเหตุทางเคมี เช่น กรด ด่าง ยา สารพิษ พิษสัตว์

1.3 สาเหตุทางกายภาพ เช่น การเปลี่ยนแปลงในอุณหภูมิ แสง เสียง รังสี กระแสไฟฟ้า

1.4 สาเหตุจากแรงกระทบ เช่น การบีบกดเคลื่อนไหวอย่างแรง การออกกำลังกายมากเกินไป การได้รับบาดเจ็บอื่น ๆ

1.5 สาเหตุการขาดปัจจัยจำเป็นทางชีวภาพ และการเสียสมดุลเฉพาะอย่างภายในอินทรีย์ เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน ขาดสารอาหารบางอย่าง การตกเลือด การเสียสมดุลของฮอร์โมน

2. สาเหตุที่ไม่มีตัวต้นเฉพาะ (Nonspecific stress Factors)

2.1 มูลเหตุที่เกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล

2.2 จากการทำงาน เช่น การเคร่งเครียดจากงาน การทำงานหนัก การเปลี่ยนบทบาทใหม่ในการทำงาน การเลื่อนขั้น

2.3 ความกดดันจากสังคม ประเพณี วัฒนธรรม

2.4 การเปลี่ยนบทบาทใหม่ของชีวิต เช่น จากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่ วัยชรา การเข้าสู่มหาวิทยาลัย

2.5 ความล้มเหลวทางมนุษยสัมพันธ์

2.6 ความสูญเสียต่าง ๆ หรือความคับข้องใจ การเกิดภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ความเจ็บป่วย หรือความสูญเสียของบุคคลในครอบครัว

2.7 ความไม่สามารถสนองความต้องการของตนเองนับตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความอิ่ม ความปลอดภัย ไปจนถึงความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล

สมชาย จักรพันธ์ (2523 : 42) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดตามทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม (Socio-cultural Concept) ว่าความผิดปกติทางจิตอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพทางสังคม ความบีบคั้นในเรื่องงาน การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรม ความเชื่ออย่างกระตั้นหัน หรืออยู่ในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย (Population at Risk) เช่น วัยชรา วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดตามทฤษฎีของนิวแมน (Newman) ซึ่งแบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่าง ๆ
2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ
3. สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อม อากาศ เป็นพิษ

ชูติศย์ ปานปรีชา (2529 : 486-488) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดดังต่อไปนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง สาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคนสามารถแยกได้ 2 ชนิด คือ

- 1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดเนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียด จะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

- 1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

- 1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายทวิโทย น้ำตาลในเลือดต่ำ ขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกายทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเกิดความเครียดได้

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ทำให้ไม่ยอมรับประทานอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือดเป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมากเป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้าทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธวิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้คือ

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตทำงานหนักและต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อนรุนแรงก้าวร้าวควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงได้มากมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่นคนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกที่ตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง ต้องอาศัยความคิด คำแนะนำและกำลังใจ จากผู้อื่นทำให้เกิดความวิตกกังวล มองอนาคตด้วยความหวาดหวั่นอยู่เสมอ เกิดความเครียดเป็นประจำ

2. สาเหตุภายนอก หมายถึงปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การแต่งงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่าในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ การเข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วิทยุมดประจำเดือน ปลดเกษียณ อายุใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่ได้คาดคิดหรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่หรืออพยพ ย้ายถิ่น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโรคผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำยากจนเป็นหนี้สิน ทำให้การเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัดแออัดแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมากบีบคั้นจิตใจเกิดความเครียดได้ง่าย

2.6 สภาพสังคมเมืองมีคนหลังไหลเข้ามาหางานทำในเมืองมากขึ้น - เรื่อย-ๆ-อยู่กันแออัดแออัดแออัด ชีวิตต้องแข่งขัน ซึ่งดีซึ่งเด่น การเดินทางไปมาไม่สะดวกเพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่นต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

นอกจากนี้ วิทยา นาควัชระ (2533 : 32 - 34) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดน่าจะมาจาก

1. มีความอายมาก ต้องการทำอะไรแล้วไม่กล้าทำเพราะอายการเก็บความต้องการที่จะทำได้ อาจจะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจได้ บุคคลประเภทนี้จะไม่กล้าเปิดเผยตนเองและไม่กล้าแสดงออก

2. ใจแคบ บุคคลประเภทนี้มักจะขีดเส้นล้อมกรอบตนเองไว้ไม่ทำอะไรได้นอกเส้นที่ขีดไว้ และคาดว่าบุคคลอื่นจะต้องเหมือนตนเอง มักจะรู้สึกหงุดหงิดกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นทั่วไป ไม่พอใจที่บุคคลอื่นทำสิ่งต่าง ๆ แตกต่างไปจากที่ตนเองคาดคิด มักจะประนามบุคคลอื่นว่าผิดหรือผิดปกติและพยายามพุดหาเหตุผลมาโจมตีบุคคลอื่น

3. เป็นบุคคลที่หวังผลตอบแทนมากในชีวิต เมื่อไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังเลยรู้สึกผิดหวังและเครียดมาก

4. มีความเสี่ยงในชีวิตน้อยมาก ได้แก่ ไม่เคยคิดทำอะไรใหม่ ๆ เลยมีความคิดริเริ่มน้อยมีความกลัวที่จะทำอะไรใหม่ ๆ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตจริงน้อยมาก

5. มักมองชีวิตเพียงบางจุดเท่านั้น ไม่เข้าใจชีวิตและคิดว่าชีวิตจะต้องมีลักษณะเป็นจุด ๆ เดียว ถ้าผิดไปจากจุดนั้นแล้วก็ไม่ถูกต้องและมักมีประสบการณ์น้อย

6. จริงจังมากชีวิตเต็มไปด้วยเหตุผล ขาดอารมณ์ขัน ขาดการให้อภัย ขาดการยืดหยุ่นและยอมแพ้ไม่เป็น

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือสาเหตุจากภายในบุคคล และสาเหตุจากภายนอกบุคคล

อาการของความเครียด

ความเครียดมีลักษณะอาการหลายประการ ดังที่ เซลเย (Selye. 1956 : 31 - 33) ได้อธิบายถึงรูปแบบของการปรับตัวขณะที่เกิดความเครียดว่า ร่างกายจะมีอาการบางอย่างโดยเฉพาะเกิดขึ้น เช่น รู้สึกเมื่อยล้า ระบบทางเดินอาหารทำงานผิดปกติ ทั้งนี้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงออกมา ซึ่งเซลเยเรียกกลุ่มอาการเหล่านี้ว่าเป็นอาการของความเครียด

✓ ดูแกน และคนอื่น ๆ (Dougan and others. 1986 : 191 - 198) กล่าวถึงอาการต่าง ๆ ของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย

2. ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหงื่อออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ

3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น มือนี้่วสั่น กล้ามเนื้อกระตุก กล้ามเนื้อยึด ขบกรามบ่อย ๆ ตาพร่ามัว ปวดท้อง

4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) เช่น ลุกลุกกลน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นกลัว แต่ยังนอนต่ออยู่ต่อไป ความต้องการทางเพศลดน้อยลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยาหรือไปพบแพทย์บ่อยขึ้น

ปาหนัน บุญ-หลง (2527 : 94) กล่าวว่า เมื่อคนมีความเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น เศร้า โกรธ หงุดหงิด
2. มีการเคลื่อนไหว จะมีการเตรียมพร้อม มีความตึงเครียดหรือพูดจาผิดปกติไป

3. ด้านสรีระ จะมีการเพิ่มของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต ความดันโลหิตจะเพิ่มขึ้นด้วย

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงอาการเครียดว่าเป็นอาการที่อาจแสดงออกโดยตรงและตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความห่วงกังวล ความตื่นเต้น ความวิตกกังวล ความประหม่า เอะเขินหรืออาย ความโกรธเกลียดหรือความไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่าง ๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความเครียดซึ่งอาจแสดงออกโดยอาการอื่น ๆ ได้แก่

1. หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม ตกใจจนเป็นลม
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีดหรือหน้าแดง อายจนหน้าแดง

3. ใจเต้นใจสั่น หรือรู้สึกว่าใจเต้นแรงจนจะประทุออกมาเต้นนอกอก
4. ปวดศีรษะ มึนศีรษะ หรือรู้สึกศีรษะเบา ตัวเบา หรือรู้สึกโหวง ๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง

5. มือเท้าเย็นและอาจมีเหงื่อออกตามมือและเท้า เช่น เวลาตกใจ เวลาประหม่าอาย

6. หงุดหงิดง่าย โหมโห้ง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่นโดยไม่สมควร

7. นอนไม่หลับหรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นบ่อย ๆ หรือฝันทั้งคืน โดยเฉพาะมักฝันร้าย

8. เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ คนส่วนใหญ่เวลาเครียดจะเบื่ออาหาร และร่างกายจะผอมลง ๆ แต่บางคนเวลาเครียดกลับกินมากกินตลอดหรือกินบ่อย จนอ้วนขึ้นอย่างรวดเร็ว

9. ปวดท้อง ท้องเดิน(ท้องเสีย) หรือท้องผูก อาการปวดท้อง แต่บางคนก็ท้องเสีย ถ้าขอลุจจะระบอย ๆ พอหายเครียดก็เป็นปกติ บางคนเครียดแล้วท้องผูก ไม่ถ่ายเป็นเวลาหลาย ๆ วันก็มี

10. ปัสสาวะบ่อย ๆ บางคนเครียดแล้วปัสสาวะบ่อย ๆ เช่น เวลาจะเข้าห้องสอยหรือเข้าพบผู้ใหญ่จะเกิดอาการปวดปัสสาวะขึ้นมาทันที หรือเวลาเข้านอนตอนกลางคืน ต้องลุกขึ้นมาปัสสาวะบ่อย ๆ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะนอนไม่หลับ

11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อถอย หรือทำให้ไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน หรือบางครั้งจะไปเที่ยวเตร่สนุกสนานก็ไม่อยากไป

12. หายใจไม่สะดวก หายใจขัด หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อย หอบ หรืออื่น ๆ ถ้าเป็นมากอาจมีอาการมือเท้าชาเหมือนเป็นเหน็บชา ต่อมานิ้วมือนิ้วเท้าจะแข็งเกร็ง แขนขาจะแข็งเกร็ง และเกิดอาการปวดเมื่อยทั้งตัวได้

มดเดอร์ (Madder. 1983 : 18 - 26) ได้เปรียบเทียบผลของความเครียดต่อร่างกายดังนี้

ตึงเครียด

- สมองสั่งการให้ร่างกายเกร็งขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมเคลื่อนไหว
- รูม่านตาขยายกว้างขึ้น
- ริมฝีปากแห้งผาก
- กล้ามเนื้อคอและไหล่เกร็งตัว
- หัวใจเต้นแรง ความดันโลหิตสูงขึ้น

ตึงเครียดมากและนานเกินไป

- ปวดศีรษะ วิงเวียน เป็นโรคนอนไม่หลับ
- นัยน์ตาพร่ามัว
- กลืนอาหารยากลำบาก ทำให้เบื่ออาหาร
- ปวดกล้ามเนื้อคอ
- ความดันโลหิตสูงขึ้น การทำงานของหัวใจและหลอดเลือดหัวใจผิดปกติ

ติงเครียด

- หายใจเร็ว หอบ
- ตับขับกลูโคสเพื่อใช้เป็นพลังงาน
หล่อเลี้ยงกล้ามเนื้อ
- ต่อมแอดรีนาลีนปล่อยฮอร์โมน
- ระบบการย่อยอาหารทำงานช้าลง
- กล้ามเนื้อหูดปิด-เปิดผิดปกติ

ติงเครียดมากและนานเกินไป

- หายใจแรง เร็ว ใจสั่น เป็นโรคหืด
- เกิดน้ำตาลในเลือดมากขึ้น
- มีผื่นขึ้นตามตัว มีโรคภูมิแพ้
- กระเพาะอาหารอักเสบ ลำไส้
อักเสบ
- มีปัญหาทางเพศ และการสืบพันธุ์

จากอาการของความเครียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ยึดหลักการแบ่งความเครียดของดูแกน และคนอื่น ๆ (Dougan and others. 1986 : 191 - 198) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านอวัยวะ ด้านกล้ามเนื้อ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

กลไกการปรับตัวต่อความเครียด

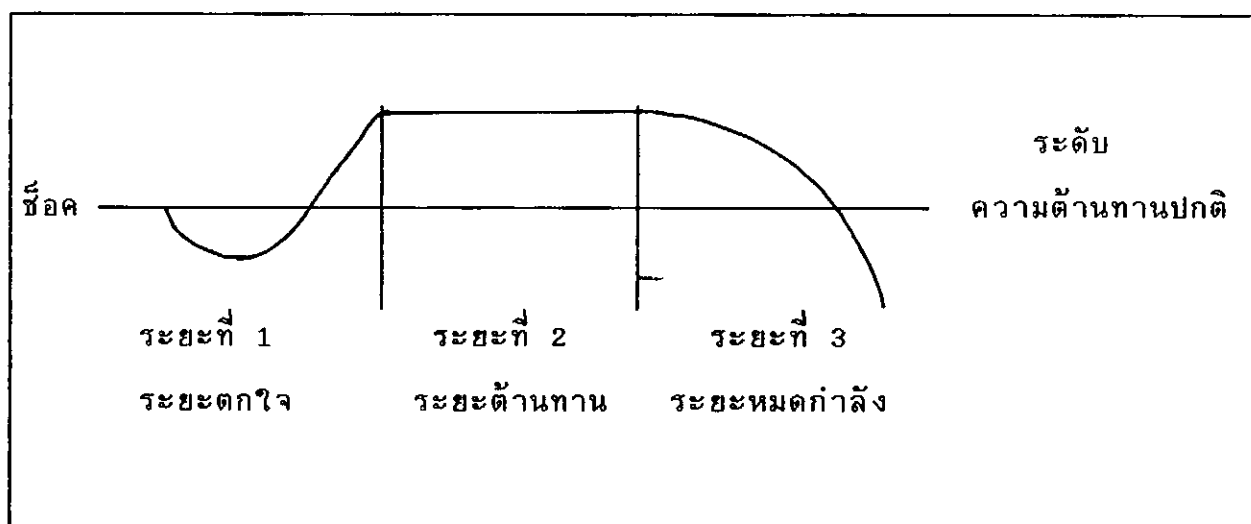
กลไกการปรับตัวต่อความเครียด มีอยู่หลายประการดังนี้

เซลเย (Selye. 1956 : 35 - 36) ได้แบ่งการปรับตัวต่อความเครียดเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ระยะตกใจ (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่บุคคลตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นทันทีโดยไม่มีโอกาสรวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้น บุคคลปกติส่วนมากจะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นในระยะนี้ โดยการใส่ใจเสียงบางคนอาจถึงขั้นช็อคได้ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นจะเกิดโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิทารี (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวเร่งความเครียด และปรับร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุล

2. ระยะต้านทาน (Resistance Stage) เป็นระยะที่มีเวลาในการคิดหาวิธีที่นำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียดการปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียดระยะนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทางด้านร่างกายอาจจะมีการกระทำโดยตรง ทางด้านจิตใจอาจจะใช้กลไกทางจิต พฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น

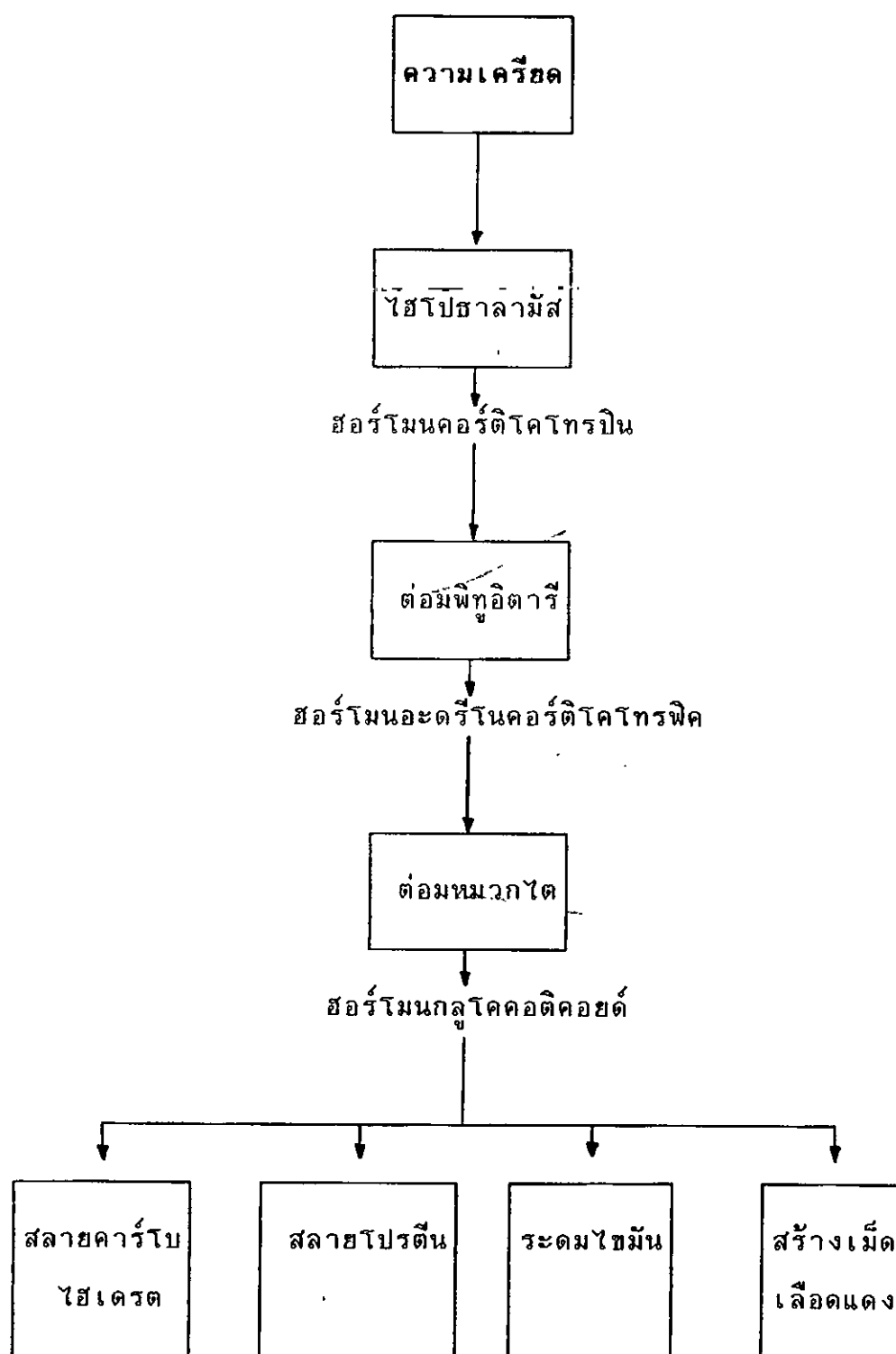
3. ระยะหมดกำลัง (Exhaustion Stage) เมื่ออยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนาน ๆ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป และความเครียดก็ยังคงมีอยู่อาจถึงแก่ความตายได้เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน ดังปรากฏตามภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 อาการปรับตัวต่อความเครียด

ที่มา : วีระ ไชยศรีสุข. สุขภาพจิต. 2533. หน้า 179.

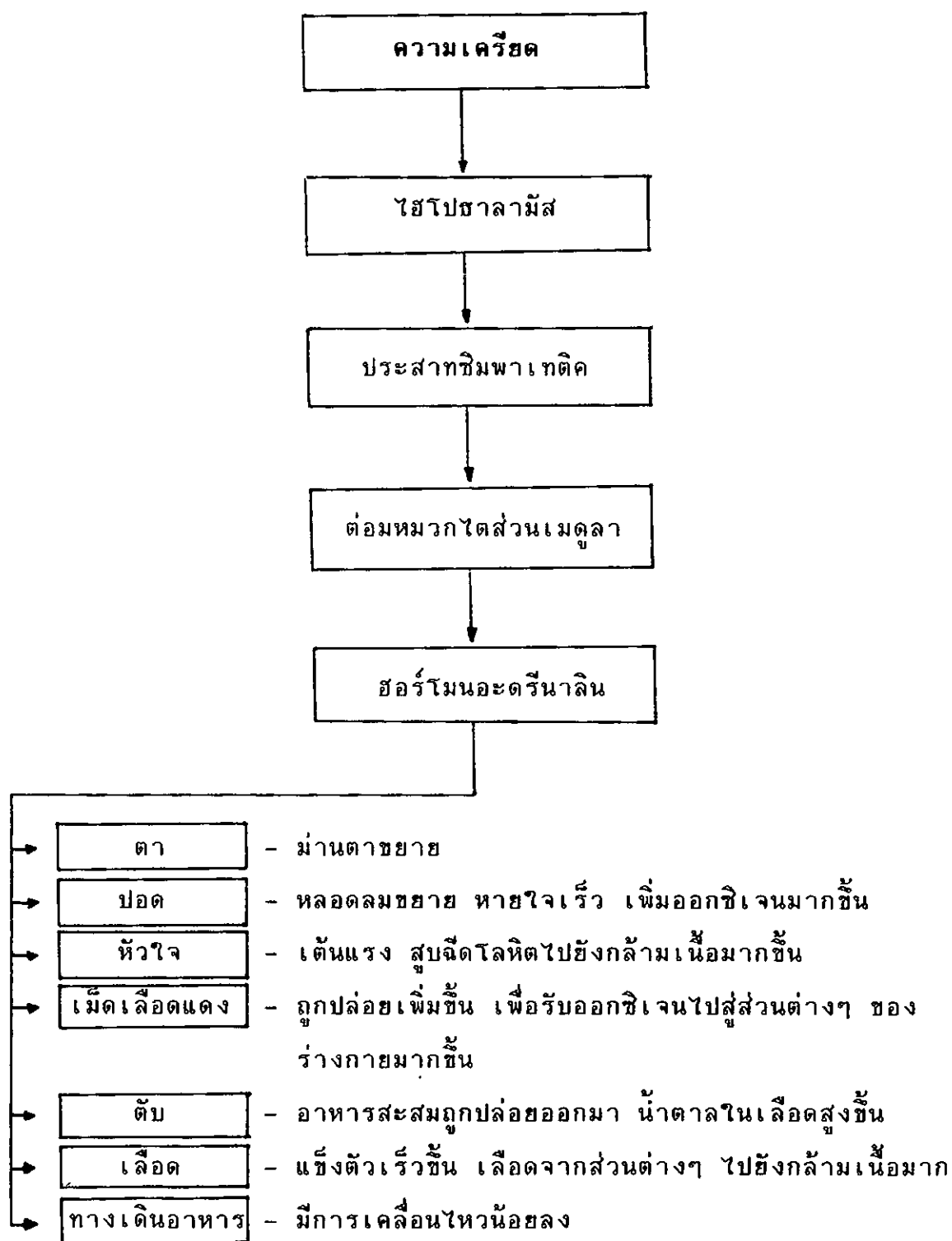
มุกดา สุขสมาน (วีระ ไชยศรีสุข. 2533 : 180; อ้างอิงมาจาก มุกดา สุขสมาน. 2528 : ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียด จะมีการทำงานร่วมกันระหว่างระบบประสาทและระบบต่อมไร้ท่อโดยจะมีเซลล์ประสาทรับกระแสความรู้สึกส่งไปยังสมองส่วนไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปิน รีลีสซิง (Corticotropin Releasing Hormone) หรือ CRH ผ่านเข้าไปในเส้นเลือด ซึ่งมีผลต่อต่อมใต้สมอง (Pituitary) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรฟิค (Adrenocorticotrophic Hormone) หรือ ACTH ซึ่งควบคุมการทำงานของต่อมหมวกไตส่วนคอร์เทกซ์ (Adrenal Cortex) เป็นผลทำให้กลูโคคอร์ติคอยด์ (Glucocorticoid) หลั่งออกมาในกระแสเลือดมากกว่าปกติ เป็นเหตุให้มีการสลายคาร์โบไฮเดรต (Carbohydrat Metabolism) เพิ่มน้ำตาลในเลือด มีการสลายโปรตีน (Protein Metabolism) มีการระดมไขมันในร่างกาย (Fat Mobilization) เม็ดเลือดแดงถูกสร้างเพิ่มขึ้นมาอีกเป็นจำนวนมาก ดังปรากฏตามภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความเครียดที่มีผลต่อการหลั่งฮอร์โมน

ที่มา : วีระ ไชยศรีสุข. สุขภาพจิต. 2533. หน้า 180.

มณี อัครานนท์ (วีระ ไชยศรีสุข. 2533 : 181; อ้างอิงมาจาก
มณี อัครานนท์. 2533 : ไม่มีเลขหน้า) ได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อ
อยู่ในภาวะฉุกเฉิน ระบบประสาทส่วนที่เรียกว่า ซิมพาเทติก (Sympathetic)
จะกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเมดูลลา (Medulla) หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลีน
(Adrenalin) ออกมามากกว่าปกติ ฮอร์โมนชนิดนี้จะหลั่งออกมามากในขณะที่
ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ดังปรากฏตามภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาซึ่งมีผลมาจากความเครียด

ที่มา : วีระ ไชยศรีสุข. สุขภาพจิต. 2533. หน้า 181.

จากกลไกการปรับตัวต่อความเครียดที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ร่างกาย และจิตใจของมนุษย์จะปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระยะคือ

1. ระยะที่ปฏิกิริยากระตุ้นเป็นระยะที่อวัยวะต่าง ๆ ทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความตื่นตัว ความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น

2. ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่มีการปรับตัวในทางที่ดีต่อความเครียด อวัยวะต่าง ๆ กลับเข้าสู่ปกติ อาการทางจิตประสาท (Psychosomatic) อาจปรากฏให้เห็นได้

3. ระยะหมดกำลัง เป็นระยะหมดทางต่อสู้ของร่างกาย อวัยวะสูญเสียความสามารถในการต่อต้านกับความเครียด

ระดับความเครียด

ความเครียด ได้มีผู้แบ่งไว้หลายระดับ ดังที่ เมนนิงเจอร์ (Norman, Worrall and Dered May. 1989 : 175; citing Menninger. 1977 : unpagged) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดในชีวิตประจำวัน (Normal Range or Routinely Retrievable Stress) เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อย ๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อย ทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้น และขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับคืนสู่ภาวะปกติได้ โดยการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์ ในยามค่ำคืนและในวันหยุดที่เป็นครั้งคราว

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severse Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลงหรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้ จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติได้

3. ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดในระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการทางโรคประสาทและโรคจิต อาการที่ปรากฏอาจ

ก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง และผู้อื่น เช่น มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง (Melancholia) โรคหลงผิด (Delusion) และมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนแบบชอบแสดง

เฟรน และวาลิกา (Frain and Valiga. 1979 : 45 - 49) แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (day to day stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรีบ การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้นและไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความคิดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียง นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้รุนแรงกว่าระดับที่ 1 และ 2 อาจจะปรากฏอยู่เป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะเช่นนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว้าวุ่นคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลว บุคคลอาจจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หรือหลาย ๆ ชั่วโมงหรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปี

สำหรับ กรมการแพทย์ (2533 : 3 - 4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลลดการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เจ็บป่วยหรือหนึ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเหวี่ยง คิดหาเหตุผล เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

จากระดับของความเครียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้จัดแบ่งไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับน้อยที่สุด เป็นระดับที่มีความเครียดน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
2. ระดับน้อย เป็นระดับที่มีความเครียดบ้างแต่ไม่มากนัก
3. ระดับปานกลาง เป็นระดับที่มีความเครียดปานกลาง
4. ระดับมาก เป็นระดับที่มีความเครียดมาก
5. ระดับมากที่สุด เป็นระดับที่มีความเครียดที่รุนแรงและเป็นเวลานาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียดมีอยู่หลายประการ ดังที่ สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 96) ได้กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง มั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยึดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน จะมีความเครียดไม่มาก
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องรุนแรงแต่คิดว่ามีความสำคัญต่อตนไม่มากนัก หรือมีเจตคติในลักษณะที่มอง เห็นปัญหา เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเองระดับของความเครียดก็จะไม่สูง
5. พื้นฐานทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลบางส่วนมาจากพันธุกรรมบางส่วนมาจากการดูแลเด็กตั้งแต่เริ่มตั้งครรภ์จนถึงหลังคลอดใหม่ ๆ การเลี้ยงดูตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวัยรุ่นจะทำให้เด็กมีปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมไม่เหมือนกัน เด็กที่ถูกพ่อแม่ดุด่าทำโทษ จะทำให้เด็กขาดความเชื่อมั่นในตนเองไม่กล้าทำอะไรเพราะกลัวผิดพลาดเมื่อเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่จะเครียดสูง เด็กที่พ่อแม่ปกป้องช่วยเหลือมากเกินไปจะทำให้ขาดการช่วยเหลือตัวเองและเอาแต่ใจตัว เมื่อเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่เวลาไม่ได้ดังใจก็จะเกิดความเครียดสูง
6. สภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนไปทำให้คนเห็นแก่ตัวมากขึ้นแข่งขันต่อสู้และสะสมทางด้านวัตถุมากขึ้น ชีวิตในสังคมเปลี่ยนแปลงไปด้วยเด็กขาดความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับพ่อแม่ และการปลูกฝังให้ต่อสู้แข่งขันแต่เล็ก ๆ ทำให้มนุษย์มองเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเป็นศัตรูมากขึ้น

จากปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดพอสรุปได้ว่า บุคคลที่จะแก้ไขปัญหาหรือปรับตัว ต่อสภาวะความกดดันที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ดีเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับความเข้าใจในปัญหาหรือความกดดัน และพื้นฐานของชีวิตของบุคคลนั้น ถ้ามีความเข้าใจในปัญหาและมีพื้นฐานของชีวิตในทางที่ดี จะสามารถปรับตัวเองได้ในวิถีทางที่เหมาะสม เมื่อเกิดปัญหาหรือความกดดันต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด จะเผชิญกับปัญหาแก้ไขปัญหาในชีวิต ด้วยความเป็นจริง ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เป็นผลให้ความเครียดนั้นลดน้อยลงหรือหมดไป นอกจากนี้จะเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี ไร้เรื่องแฉ่งใส ยอมรับความจริง ถ้าบุคคลไม่เข้าใจปัญหาหรือความกดดัน และมีพื้นฐานของชีวิตไม่ดีพอ จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายและรุนแรงกว่าปกติ

ผลของความเครียด

ผลของความเครียดจะมีผลต่อสุขภาพหลายประการดังที่ ชูติชัย ปานปรีชา (2529 : 491 - 494) กล่าวว่า คนมีการปรับตัว มีความสามารถควบคุมและคงทนต่อความเครียดได้ระดับหนึ่ง โดยทำให้จิตใจอยู่ในสมดุลหรือเป็นปกติเหมือนคนทั่วไป แต่ถ้าความเครียดเกิดขึ้นเรื่อย ๆ และปล่อยให้มีอยู่ยาวนานต่อไปจนเกินความสามารถที่คนทั่วไปจะปรับตัวควบคุมหรือคงทนต่อไปได้จะเกิดผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่ได้ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวนและผิดปกติได้หลายชนิด ได้แก่

1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนักอ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ได้ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำลง มีโอกาสติดเชื้อได้ง่าย

1.2 เกิดโรคต่างๆในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีรวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิต (Psychophysiologic Disorder) โดยที่พบบ่อยในกลุ่มนี้มี ดังนี้

1.2.1 ปวดศีรษะโดยทั่ว ๆ ไป ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัวเหมือนคนทำงานหนัก เนื่องจากกล้ามเนื้อหลายทั่วตัวเกร็งขณะเครียด

1.2.2 ปวดศีรษะข้างเดียวหรือเรียกว่าไมเกรน (Migraine Headache) เนื่องจากหลอดเลือดในสมองขยายตัวเวลาที่มีความเครียด

1.2.3 ความดันโลหิตสูง ความเครียดทำให้เส้นเลือดหดตัว เล็กลงตามคำสั่งของสมองและจากสารเคมีที่ถูกขับจากต่อมไร้ท่อ ความดันจะเพิ่มขึ้นทีละน้อยๆ โดยที่เจ้าตัวไม่รู้ มักพบในกลุ่มคนที่รับผิดชอบในระดับงานสูงบางคนเรียกโรคนี้ว่า "โรคผู้บริหาร" หลายคนไม่ได้ระมัดระวังไม่รู้ตัวไม่ตรวจร่างกายหรือวัดความดันโลหิต ขณะทำงานมีอาการเป็นอัมพาตครึ่งซีก หรือหน้ามืดเป็นลมหมดสติไม่รู้ตัวหรือโคม่า (Coma) เนื่องจากเส้นเลือดแตกในสมอง

1.2.4 หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน (Coronary Artery Disease) จัดเป็นโรคผู้บริหารเช่นกัน ความเครียดมีผลทำให้เส้นเลือดทั่วไบบีบตัว เล็กลงโดยวิธีการเดียวกันกับที่ทำให้ความดันโลหิตสูงขึ้น ทำให้กล้ามเนื้อหัวใจมีเลือดไปเลี้ยงน้อยลง เกิดเป็นโรคของกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดและหัวใจวาย ฉะนั้นผู้ที่มีความเครียดมาก ๆ นาน ๆ อาจมีโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดอย่างฉับพลัน เสียชีวิตทันทีได้

1.2.5 แผลในกระเพาะอาหาร และลำไส้เล็กส่วนต้นเวลาเครียด จะมีความแปรปรวนของจิตใจ ส่งผ่านไปทางระบบประสาทอัตโนมัติไปควบคุมกระเพาะ ทำให้มีการหลั่งน้ำย่อยออกมาในกระเพาะมากขึ้น น้ำย่อยมีความเป็นกรดมาก เมื่อกระเพาะมีการดอยุ่นาน ๆ เข้าจะกัดกระเพาะและลำไส้เล็ก เกิดเป็นแผลมีอาการปวดท้องขึ้นได้ ถ้าไม่รักษาปล่อยให้แผลกว้างมากขึ้นหรือลึกมากขึ้น จะมีเลือดออกจากแผล กระเพาะหรือลำไส้ทะลุได้

1.2.6 โรคอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร ความเครียดนอกจากจะทำให้เกิดแผลในกระเพาะและลำไส้เล็กส่วนต้น ยังทำให้เกิดความผิดปกติอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เนื่องจากความเครียดทำให้ลำไส้ไม่สามารถดูดซึมอาหารได้ตามปกติ ลำไส้บีบตัวทำให้ปวดท้องเป็นพัก ๆ ลำไส้ใหญ่เคลื่อนไหวมากกว่าปกติ ทำให้ถ่ายอุจจาระบ่อย ๆ ได้

1.2.7 หอบหืด ความเครียดมีผลทำให้หลอดลมแขนงเล็ก ๆ ที่อยู่ในปอดบีบตัวทำให้หายใจไม่สะดวก

1.2.8 อวัยวะเพศไม่ทำงาน ไม่มีความรู้สึกทางเพศ ความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนแอไม่มีความสุข ทำให้ไม่สนใจเรื่องเพศ ความรู้สึกทางเพศหมดไปเป็นผลให้อวัยวะเพศเสื่อมถอย ให้ความไม่เต็มที่ได้หรือให้การไม่ได้เลย

1.3 สิว ความเครียดทำให้ผิวหนังผลิตเคราติน (Keratin) เพิ่มมากขึ้นเป็นต้นเหตุให้เกิดสิวนบนใบหน้านอกจากนี้ความเครียดทำให้คนชอบเกา ชอบแกะ หรือแคะสิวลื่น ทำให้สิวเพิ่มมากขึ้น

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยงผิวหนัง โดยเฉพาะบริเวณศีรษะหดตัว ทำให้ผิวหนังบริเวณศีรษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลงหรือไม่เพียงพอเป็นผลให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหารจึงเปลี่ยนเป็นสีขาว หรือร่วงหลุดจากศีรษะได้

1.5 การใช้สารอาหารของร่างกายเปลี่ยนแปลงไปความเครียดทำให้ร่างกายใช้น้ำตาลเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ร่างกายใช้แร่ธาตุต่าง ๆ เช่น แคลเซียม โปแตสเซียม แมกนีเซียม วิตามินซี และวิตามินบีรวมเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ร่างกายต้องการคาร์โบไฮเดรตหรืออาหารจำพวก แป้ง ผลไม้ ผัก และนมเพิ่มมากขึ้น

1.6 ต่อมหมวกไต (Adrenal Gland) ผลิตฮอร์โมนอะดรีนาลิน (Adrenalin) และคอร์ติโซน (Cortisone) เพิ่มมากขึ้น อะดรีนาลินมีฤทธิ์ไปกระตุ้นหัวใจให้เต้นเร็วและแรงขึ้นทำให้ขณะเครียดมีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว คอร์ติโซนมีฤทธิ์ทำให้หลอดเลือดเล็ก ๆ บีบตัวเกิดความดันโลหิตสูงและหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจตีบตัน กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด นอกจากนี้คอร์ติโซนที่เพิ่มขึ้นยังทำให้เกล็ดเลือด (Blood Platelet) เพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งมีฤทธิ์ทำให้เม็ดเลือดเหนียวตัวตกตะกอนจับตามผนังหลอดเลือด ถ้าเกิดขึ้นที่หลอดเลือดหัวใจจะทำให้กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเกิดโรคหัวใจวายตายได้

1.7 แก่เร็ว แก่ก่อนวัย อายุสั้น ความเครียดมีผลต่อสุขภาพโดยทั่วไปของคน คนที่มีความเครียดสูงและมีระยะเวลาอยู่นานจะดูแก่เร็วและแก่ก่อนวัย ผู้ที่ทำงานระดับบริหารตำแหน่งสูง ๆ จะมีลักษณะดังกล่าว เห็นได้ชัดจากผู้นำประเทศทุกประเทศ

1.8 ความเครียด ทำให้คนอายุสั้น เนื่องจากความเครียดทำให้ทุกส่วนของร่างกายทำงานหนักหรือเสื่อมโทรมมาก สุขภาพกายและสุขภาพจิตเลวลง ป่วยเป็นโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะโรคที่เป็นอันตรายถึงชีวิต เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด

2. ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่

ความเครียดทำให้จิตใจและชีวิตความเป็นอยู่แปรปรวน และเกิดความผิดปกติได้หลายชนิด ดังนี้

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบานเหมือนถูกบีบคั้นทางใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ใจน้อย อารมณ์เสียง่าย มักจะหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยให้ความสุข

2.2 นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นานา คิดวกไปเวียนมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุปและหยุดความคิดได้ คิดทั้งเวลาทำงาน ยามว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่ากลางวันหรือกลางคืน จึงทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับได้

2.3 เป็นโรคจิตและโรคประสาท ความเครียดสูงและเป็นอยู่เวลานาน เป็นผลให้อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่สามารถปรับตัวได้ จะเกิดเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ในที่สุด

2.4 ความกลัวสุดขีดและหมดอาลัยตายอยาก จากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยฉับพลัน ได้มีรายงานจากประเทศที่ยังไม่พัฒนาในทวีปแอฟริกาว่า มีผู้เสียชีวิตอย่างฉับพลัน ทั้ง ๆ ที่ก่อนหน้านี้เป็นผู้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีมาตลอด โดยถูกคำสาปแช่งของหมอผีทำให้ผู้ถูกสาปแช่ง เกิดความเครียดขึ้นมาอย่างฉับพลัน เพราะคิดว่าตนเองคงตายแน่เกิดความกลัวสุดขีดและหมดอาลัยตายอยาก ทำให้หัวใจหยุดเต้นทันที เชื่อว่าเกิดจากการหลั่งอะดรี

นาลินและคอร์ติโซนจากต่อมหมวกไตมาในกระแสเลือดมากทำให้หัวใจทำงานหนัก และหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจบีบตัวเกิดหัวใจวายอย่างฉับพลันถึงเสียชีวิตทันทีได้

2.5 ติดสุราและยาเสพติด การติดสุราและยาเสพติดเป็นทั้งเหตุและทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือบริหารจัดการความเครียดได้ถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา ใช้ยาเสพติด การดื่มสุราใช้ยาเสพติดเกิดผลระยะสั้น—คือทำให้ผ่อนคลายความเครียดลงแต่ผลในระยะยาวทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นเมื่อดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อลดความเครียดบ่อย ๆ เข้าในที่สุดก็จะติดสุราและยาเสพติดได้

2.6 อุบัติเหตุ ความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย จิตใจหมกมุ่นครุ่นคิด ใจลอย ทำให้ความสนใจ สมาธิ ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป การตัดสินใจล่าช้า หรือผิดพลาดได้ จึงทำให้ผู้ที่ทำงานที่เสี่ยงอันตราย เช่น ควบคุมดูแลการทำงาน เครื่องยนต์ เครื่องจักรในโรงงานอุตสาหกรรม อาชีพขับรถยนต์ เกิดอุบัติเหตุถึงเสียอวัยวะหรือสูญเสียชีวิตได้ จากการสำรวจอุบัติเหตุบนท้องถนนพบว่าสาเหตุสำคัญเกิดจากความเครียดของผู้ขับรถยนต์

2.7 การฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น ความเครียดทำให้ร่างกายและจิตใจอ่อนแอ อาจทำให้ทำอะไรหุนหันพลันแล่น หรือทำไปชั่ววูบ ฆ่าผู้อื่นจากอารมณ์โกรธ หรือเมื่อเกิดอารมณ์เศร้าขึ้นมา มีความอยากตายก็อาจตัดสินใจฆ่าตัวเอง และฆ่าแม้กระทั่งลูกเมีย โดยไม่สามารถมีสติพิจารณาไตร่ตรองยับยั้งชั่งใจก่อนทำได้ ในระยะหลัง ๆ ได้มีข่าวปรากฏในสังคมไทยอยู่หลายครั้งเกี่ยวกับการฆ่าตัวตายของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีสาเหตุจากความเครียดทุกครั้ง

2.8 ครอบครัวไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิด ขาดความอดทน ขาดเหตุผล มีอารมณ์เสื่อง่าย ใครพูดจาไม่ถูกใจหรือผิดใจ ก็จะรู้สึกไม่พอใจและแสดงออกทางใบหน้า อารมณ์ คำพูด และพฤติกรรม ทำให้ผู้อยู่ใกล้ชิด หรือต้องอยู่ร่วมบ้านเรือนชายคาเดียวกัน เกิดความเครียดขึ้นด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง โกรธ ทะเลาะเบาะแว้งกันภายในสมาชิกของครอบครัวเกิดความไม่สงบสุขในครอบครัว

2.9 การหย่าร้าง ความเครียดทำให้ความรัก ความเข้าใจ ความเห็นใจ การให้อภัย การยอมรับในข้อผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ความหนักแน่นมั่นคงในอารมณ์ ความคิดที่จะแก้อัศจรรย์โดยสันติ การพิจารณาปรับปรุงตัวเองเพื่อเป็นคู่ครองที่ดีลดน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดการหย่าร้างได้ในที่สุด ในระยะหลัง ๆ พบว่าอัตราการหย่าร้างของคนไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดหย่าร้าง-คือความเครียดของฝ่ายชายหรือฝ่ายหญิงหรือทั้งสองฝ่าย

2.10 นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัยหรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป เช่น สับสนหรือจัดหรือรับประทานอาหารบ่อยขึ้นเพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ ร่างกายอ่อนมากหรือมีน้ำหนักที่มากเกินไป บางรายลดความเครียดโดยออกเที่ยวเตร่หาเมรัย รุ่งหามค่า เล่นการพนัน ใช้เงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ติดการพนัน เงินทองหมดตัวเป็นหนี้สินได้

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36 - 38) ได้กล่าวว่า ความเครียดยังสามารถทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย ถ้ามองข้ามสาเหตุของความเครียด และไม่ได้ให้การรักษาหรือป้องกันเท่าที่ควร โรคต่าง ๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น

1. โรคไข้หวัดและไข้หวัดใหญ่ มักจะเกิดหลังจากการทำงานหนักอดหลับอดนอน หรือนอนไม่หลับเนื่องจากความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนแอลงเพราะภูมิคุ้มกันต้านทานในร่างกายลดลง เชื้อไวรัสที่เป็นสาเหตุของไข้หวัดและมีอยู่ทั่วไปในอากาศหรืออาศัยอยู่ในร่างกาย แล้วเกิดอาการกำเริบจนทำให้บุคคลนั้น ล้มป่วยลงด้วยโรคไข้หวัด

2. โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผล (Peptic Ulcer Disease) ซึ่งทำให้เกิดอาการปวดท้องเวลาหิว หรือปวดท้องหลังจากรับประทานอาหาร โดยเฉพาะอาหารเผ็ด อาหารหมักดองพริกน้ำส้มหรือน้ำส้มสายชู โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผล เกิดจากน้ำกรดซึ่งเป็นน้ำย่อยในกระเพาะอาหารหลั่งออกมามากเกินไปเนื่องจากความเครียดและสาเหตุอื่นๆ น้ำกรดน้ำย่อยเหล่านี้จึงกัดกระเพาะลำไส้ทำให้เป็นแผลเกิดอาการปวดท้องดังกล่าว ถ้าเป็นมากอาจจะเกิดอาการอาเจียน

เป็นเลือด อูจจาระเป็นสีดำหรืออาจเป็นมากจนกระเพาะลำไส้ทะลุทำให้ไข้ขึ้นสูง ปวดท้อง และท้องกดเจ็บมาก

3. โรคความดันเลือดสูง (ความดันโลหิตสูง) ไม่ว่าความดันเลือดในร่างกายจะสูงผิดปกติจากสาเหตุอะไรก็ตาม ถ้าเกิดความตึงเครียดขึ้นมาเมื่อใด ความดันเลือดจะพุ่งสูงขึ้นไปอีกเมื่อนั้น

4. โรคหัวใจ คนที่เป็นโรคหัวใจ ไม่ว่าจะเป็นโรคหัวใจชนิดใด ถ้าเกิดความเครียดขึ้นมาเมื่อใด มักจะเกิดอาการหอบเหนื่อย แน่นหน้าอก ใจเต้นใจสั่น หรือหน้ามืดเป็นลมขึ้นมาได้อย่างง่าย ๆ

5. โรคเส้นเลือดในสมองตีบหรือตัน (Cerebrovascular Disease) ซึ่งทำให้เกิดโรคลมบ้าหมู ทำให้เกิดอัมพาต อัมพฤกษ์ พุดไม่ได้ หรืออื่น ๆ ความเครียดทำให้เส้นเลือด (หลอดเลือด) ตีบแข็งเร็วกว่าปกติ ทำให้ความดันเลือดสูงซึ่งทำให้เส้นเลือดในสมองแตก ตีบ หรือตันได้ง่าย

6. โรคหอบหืด คนที่เป็นโรคหอบหืดอยู่มักจะจับหืดทันที ถ้าโกรธ ตื่นเต้น ดีใจ เสียใจหรือผิดหวัง

7. โรคภูมิแพ้ เช่น โรคแพ้อากาศ (คัดจมูก น้ำมูกไหล) โรคผื่นคันไปจนถึงโรคภูมิแพ้ที่ร้ายแรง เช่น โรคเอสแอลอี มักมีอาการกำเริบขึ้นเมื่อเครียด จนบางครั้งเกิดอาการอย่างรุนแรงได้

8. โรคมะเร็ง ปัจจุบันนี้เชื่อกันมากขึ้นว่า ความเครียดเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้เกิดโรคมะเร็ง เนื่องจากความเครียดอาจไปรบกวนภูมิคุ้มกันของร่างกายที่จะกำจัดเซลล์มะเร็งหรือเชื้อมะเร็ง หรือไปกระตุ้นให้เกิดความผิดปกติในยีนส์ (Genes) ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของยีนส์ เกิดเป็นเชื้อมะเร็งขึ้น

ความเครียดจะมีผลดีบางประการดังที่ สุรพงศ์ อ่ำพินวงศ์ (2529 : 5) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติจะเกิดจากดินรนต่อสู้เหตุการณ์ ซึ่งอยู่วิสัยที่ปฏิบัติงานได้โดยไม่เกินความสามารถในชีวิตประจำวัน และไม่ต้องฝืน ใจนักจะเกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ อันน่าจะเป็นผลดีต่อการดินรน เพื่อ ความอยู่รอดของมนุษย์ คือ

1. หัวใจจะสูบฉีดโลหิตเร็วขึ้นและแรงขึ้น ความดันโลหิตจะสูงขึ้น
2. เส้นเลือดฝอยตามผิวหนัง กระเพาะและลำไส้จะหดตัวดึงเอาโลหิต ส่วนใหญ่มาหมุนเวียนในร่างกายและส่งไปเพิ่มพลังให้แก่สมองและกล้ามเนื้อ
3. ความคิดจะว่องไวขึ้น แจ่มใสขึ้น ทำงานได้หนักขึ้น สมาธิจะพุ่งไปสู่ เรื่องราวทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง โดยละเลยเรื่องราวอื่น ๆ รอบตัว
4. กำลังกาย กำลังใจ และกำลังความสามารถ สติปัญญาจะเพิ่มขึ้น และทำงานได้นานขึ้น โดยไม่รู้สึกละเลื่อย
5. ความเจ็บปวดต่าง ๆ ตามร่างกายจะลดลง เนื่องจากสมองลด ความสนใจหรือปฏิเสธไม่ยอมรับรู้ เพราะมุ่งความสนใจอย่างเต็มที่ไปยังเรื่องที่ กำลังคิด กำลังทำ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดในขณะนั้น

จากผลของความเครียดสรุปได้ว่าบุคคลทุกคนสามารถทนต่อความเครียด ได้ระดับหนึ่ง ถ้ามีความเครียดมากและเป็นอยู่นานจะเกิดผลเสียต่อร่างกาย จิตใจและการดำเนินชีวิต สำหรับผลเสียต่อร่างกาย ได้แก่ ทำให้ร่างกายอ่อนแอ เสมือนทำงานหนัก ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน ทำให้ กล้ามเนื้อขาดเลือด เป็นแผลในกระเพาะและลำไส้ส่วนต้น ท้องอืดอาหารไม่ย่อย หอบหืด หมดความรู้สึกทางเพศ และอวัยวะเพศใช้การไม่ได้ มีสีม่วงขึ้น ต่อม หมวกไตผลิตฮอร์โมนแอดดรีนาลิน และคอร์ติโซนเพิ่มมากขึ้นทำให้มีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว เม็ดเลือดตกตะกอนเกาะตามผนังหลอดเลือด แก้เร็ว แก้ก่อนวัย อายุสิ้นส่วนผลเสียต่อสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิต ได้แก่ ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข นอนไม่หลับ เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท เกิดความกลัวสุดขีด และหมดอาลัยใน ชีวิต ติดสุราและยาเสพติด เกิดอุบัติเหตุได้บ่อย ครอบครัวไม่มีความสุข เกิด การหย่าร้าง บางรายชอบเที่ยวเตร่ติดการพนันและใช้เงินเกินตัว

การวัดความเครียด

ความเครียดสามารถวัดได้หลายวิธี ดังที่ ชูทิพย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใดนั้น มี 2 วิธีดังนี้

วิธีแรก จากการสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งด้านอารมณ์ คำบอกเล่าพฤติกรรมรวมทั้งอาการต่าง ๆ เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้ง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สิ้นหน้า กระสับกระส่ายตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย สำหรับสาเหตุของความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้แก่ การมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามาก และการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่สอง จากการใช้แบบทดสอบที่ประดิษฐ์ขึ้นมาเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้น ๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด แบบทดสอบเกี่ยวกับความเครียดที่ใช้กัน ได้แก่ Health Opinion Survey (HOS), Symptom Checklist 90 (SCL-90) และ Cornell Medical Index (CMI)

จากการวัดความเครียดที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถวัดได้ทั้งการสังเกตอาการและการใช้แบบทดสอบ

การแก้ไขความเครียด

ความเครียดสามารถแก้ไขได้หลายวิธีดังที่ จตุพร เพ็งชัย (2534 : 60) ได้กล่าวถึง วิธีแก้ไขความเครียดไว้ดังนี้

1. รักษาสุขภาพสม่ำเสมอ เพราะหากสุขภาพดี ได้รับอาหารดี ออกกำลังกาย นอนพักผ่อนให้เพียงพอ ก็จะมีความพร้อมที่จะเผชิญความเครียดได้

2. หางานอดิเรกทำเป็นประจำ ท้าทายบ้าง — เป็นการดึงความสนใจไปจากสิ่งที่ปัญหาที่มีอยู่ ทำให้ผ่อนคลายความเครียดลง เช่น การปลูกต้นไม้ การวาดภาพ การคุยถึงเรื่องสัพเพเหระกับเพื่อนบ้าน ที่เคยมีประสบการณ์คล้ายคลึงกันเพื่อเป็นการเพิ่มกำลังใจ สู้ปัญหาและเรียนรู้วิธีการแก้ไข ซึ่งอาจมาช่วยกับปัญหาของตนได้บ้าง

3. ละทิ้งปัญหาชั่วคราวโดยพักผ่อน หาเรื่องสนุกสนานทำ เมื่ออารมณ์ดีขึ้นค่อยสู้กับปัญหาใหม่

4. รู้จักสร้างความสำนึกให้เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดว่าเหตุการณ์ หรือ ปัญหาที่หนักนี้จะต้องผ่านไปเมื่อถึงกาลเวลา

5. เปลี่ยนวิถีดำเนินชีวิตใหม่ หากยังแก้ความเครียดไม่ได้ต้องหาผู้เชี่ยวชาญทางจิตแก้ไขบำบัดต่อไป

6. หัดมองสิ่งที่ดีในตัวผู้อื่นและเลิกสนใจข้อโต้แย้งที่ไม่อาจยุติได้

7. ต้องทำใจให้รู้จักแพ้-ชนะ และคิดเสมอว่าไม่มีใครได้รับชัยชนะตลอดชีวิต

8. ผูกผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อความตึงเครียดจะลดลง

9. ผูกตนเองให้พร้อมที่จะรับเหตุการณ์ ทั้งดีและไม่ดีด้วยจิตใจที่สงบ

วสุรพงศ์ อ่ำพันธุ์ (2539 : 5) ได้กล่าวถึงวิธีคลายความเครียดว่า ได้มีผู้เชี่ยวชาญแนะนำไว้หลายทฤษฎีและหลายวิธี ได้แก่

1. การรู้จักและยอมรับความเครียด รู้ว่ามีปัญหาอะไร และพยายามหาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดให้ได้ ถ้าเป็นความเจ็บป่วยทางกายก็ให้เร่งตรวจและรักษา ถ้าตรวจแล้วไม่พบสิ่งผิดปกติก็ต้องเชื่อว่าอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น มีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงอยู่กับความเครียดถ้าเป็นภาวะความขัดแย้ง

ทางจิตใจ ภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องใด ๆ ได้ หรือภาวะที่มีปัญหาที่แก้ไขไม่ตกหรือไม่พ้น ก็จะต้องยอมรับว่าเรากำลังอยู่ภายใต้อิทธิพลของเรื่องราวเหล่านั้น

2. การออกกำลังกายจะเบี่ยงเบนความคิดไปเสียจากเรื่องราวที่เป็นปัญหาชั่วคราว เป็นการลืมทุกข์ ลืมปัญหา และทิ้งความเครียดไปชั่วคราวประกอบกับการทำให้ระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ทำงานได้ดีขึ้นและเป็นปกติมากขึ้น

3. การใช้กลไกทางพุทธศาสนา คือ การใช้ข้อริยสี่ 4 วิเคราะห์หาสาเหตุและวิเคราะห์ถึงผลที่จะเกิดขึ้น วิเคราะห์จุดมุ่งหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาแก้ไขหรือผ่อนคลายปัญหา รู้จักตนเองว่าเป็นเช่นไร ความรู้ความสามารถเท่าใด และปรับตนเอง ปรับบทบาทของตนเอง รู้จักประมาณตนให้เหมาะสม รู้จักใช้เวลาให้ถูกต้องและใช้เป็นเงื่อนไขในการแก้ปัญหา รู้จักบุคคลหรือชมคนรอบข้างเพื่อเชื่อมโยงเพื่อช่วยเหลือหรือเพื่อขอความช่วยเหลือ หลักศาสนาอีกประการหนึ่งคือ รู้จักประมาณและหยุดยั้งความคิดที่เกินเหตุ ลากที่เกินพอ ความโกรธที่ยาวนานและรุนแรง รวมทั้งความหลงที่ไร้เหตุผล

4. การรู้จักหยุดความคิดของตนเอง หันเหความสนใจของตนไปทำสิ่งที่ชอบไม่ว่าจะเป็นการฟังดนตรี เล่นกีฬา ประกอบงานศิลปะ พบปะสังสรรค์ เพื่อนฝูง การปรึกษา เล่าหรือระบายความทุกข์ให้ผู้อื่นฟัง

5. การประนีประนอมผ่อนสั้นผ่อนยาวให้ผู้อื่น รู้จักที่จะกระจายความรัก ความสนใจ รู้จักให้อภัย และมองผู้อื่นในแง่ดีบ้าง

6. การยอมรับคำติชมของผู้อื่น เมื่อผิดก็ยอมรับผิดและรู้จักแก้ไขความผิดด้วยตนเอง ไม่ดื้อรั้น ไม่ด้นทุรัง และรู้จักมีอารมณ์ขัน

7. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมทางด้านวัตถุ ด้านบุคคล จนเกิดความรู้สึกอยากทำงาน

8. การมีน้ำใจที่จะช่วยผู้อื่น รู้จักการให้ การแบ่งปัน และทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

9. การปรึกษาแพทย์หรือบุคลากรทางสาธารณสุขและจิตวิทยา เพื่อช่วยเหลือไม่ให้ต้องทนทุกข์ทรมาน ไปจนกระทั่งถึงการก่ออาชญากรรม

กันยา สุวรรณแสง (2532 : 212 - 213) ได้กล่าวถึงวิธีลดความเครียดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. ใช้กลไกการป้องกันตัว (Defense mechanism) แบบต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองได้รับความพอใจ และรู้สึกปลอดภัย เป็นการกระทำอัตโนมัติ หรือสัญชาตญาณของคนเรา

2. ปรึกษาหารือ หรือเล่าเรื่องราวที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นให้ผู้ที่เคารพนับถือใกล้ชิดสนิทสนมฟัง อาจเป็นพ่อ แม่ ญาติผู้ใหญ่ ครู นักแนะแนว ภรรยา สามี เพื่อนสนิทที่ไว้วางใจได้ หรืออาจจะบันทึกไว้ในสมุดบันทึกประจำวัน เป็นการระบายอารมณ์ก็ได้

3. หลีกเลียงจากเหตุการณ์หรือสิ่งทำให้เกิดความเครียดเสียชั่วคราว อาจไปทำกิจกรรมอย่างอื่น เพื่อความสบายใจ เช่น ทำงานอดิเรก ทำสวนครัว ปลูกต้นไม้ เดินเล่น ท่องเที่ยว ฟังเพลง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นอย่าหมกมุ่นอยู่กับปัญหานั้น พักผ่อนชั่วระยะหนึ่งก่อนจึงกลับมาคิดปัญหานั้นอีกครั้ง

4. หางานอย่างอื่นทำ เพื่อบรรเทาความโกรธ ความเครียด

5. ไม่หวังอะไรจากคนอื่นมากเกินไป เพราะอาจผิดหวังจะทำให้เกิดความคับข้องใจ ไม่สบายใจ

6. รู้จักยอมแพ้อ้างตามโอกาสอันควร การขัดแย้งหรือทะเลาะกันนั้น เราอาจเป็นฝ่ายผิดก็ได้ เราต้องยอมรับผิดเมื่อเราผิดจริง มิฉะนั้นเรื่องจะไม่ยุติ

7. ไม่หวังว่าจะได้ทุกอย่างทุกอย่างที่ตนต้องการ เพราะความหวังนั้นไม่มีทางประสบผลสำเร็จได้ แต่จะทำให้เกิดความทุกข์ ความเครียด เมื่อไม่ได้สิ่งที่ต้องการ

8. พยายามเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีมิตรภาพ การเห็นอกเห็นใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันจะเป็นแนวทางให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ติดต่อกันได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดความเครียดทางอารมณ์

9. พยายามทำงานให้เสร็จสิ้นไปที่ละอย่าง ทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กันหรือมีงานมากจนไม่รู้จะทำอะไรก่อนอะไรหลัง อาจจะทำให้เกิดความเครียดได้ จึงควรพิจารณาเลือกทำที่ละอย่างตามลำดับก่อนหลังตามความจำเป็น

หรือทำงานง่าย ๆ ที่ใช้เวลาน้อยกว่า จะได้ไม่เกิดความท้อแท้เบื่อหน่าย

10. พยายามทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ควรจัดเวลาในการทำงาน การรับประทานอาหาร การพักผ่อน หย่อนใจ ให้มีความเหมาะสม ให้ได้สัดส่วนกัน

11. เป็นผู้มีอารมณ์ขันบ้าง มองโลกในแง่ดี อ่านการ์ตูนซ้ำชั้นบ้าง

10. ผลที่ได้ของจิตวิทยาเชิงบวก
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้แตกต่างกัน ดังที่ มอร์ส (จิราพรธณ พัฒนกลชัย. 2530 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Morse. 1953 : 27) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับตอบสนองความต้องการก็จะทำให้มีความตึงเครียดน้อยลงอันเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 8) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขในการทำงานกับผู้ร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร

กลิเมอร์ และคนอื่น ๆ (Glimer and others. 1966 : 245 - 255) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น - ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่อง และมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (๒๖. พันธุ์ แก้วทอง ๒๐๒๐ : ๒๕๐๐ : ๒๕๐๑)

หน้า ๖๓

โจฮันเซน และเพจ (Johannsen and Page. 1975 : 185) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน คือการที่ผู้ปฏิบัติงานชอบหรือพอใจต่อลักษณะงานและสภาพแวดล้อมของการทำงานของเขาเอง

แมคคอร์มิค และอิลเกน (McCormick and Ilgen. 1980 : 109) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลต่องานที่เขาทำอยู่

เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983 : 204) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นระดับความรู้สึกต่องานเมื่อสนองความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี ความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวักพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2527 : 39) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรุนแรงของความต้องการของพนักงานเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งการได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

วิเศษ วิเศษสุวรรณ (2527 : 5) กล่าวถึงความหมายความพึงพอใจในงานว่า เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกระตุ้นให้มีกำลังใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528 : 45) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

พิน คงพล (2529 : 21) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี พึงพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ

ฉบับ ๒๐๖๖ ๒๔

^{13.1} จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน ทำให้เกิดความพอใจ ความกระตือรือร้น ความรักความผูกพัน และความภาคภูมิใจในงานหรือหน่วยงานของตน

แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของความพึงพอใจ ได้มีผู้กล่าวไว้หลายทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy Theory)

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

^{13.10} 3. ทฤษฎี x และทฤษฎี y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory x and Theory y)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 153 - 160) ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ 3 ข้อดังนี้

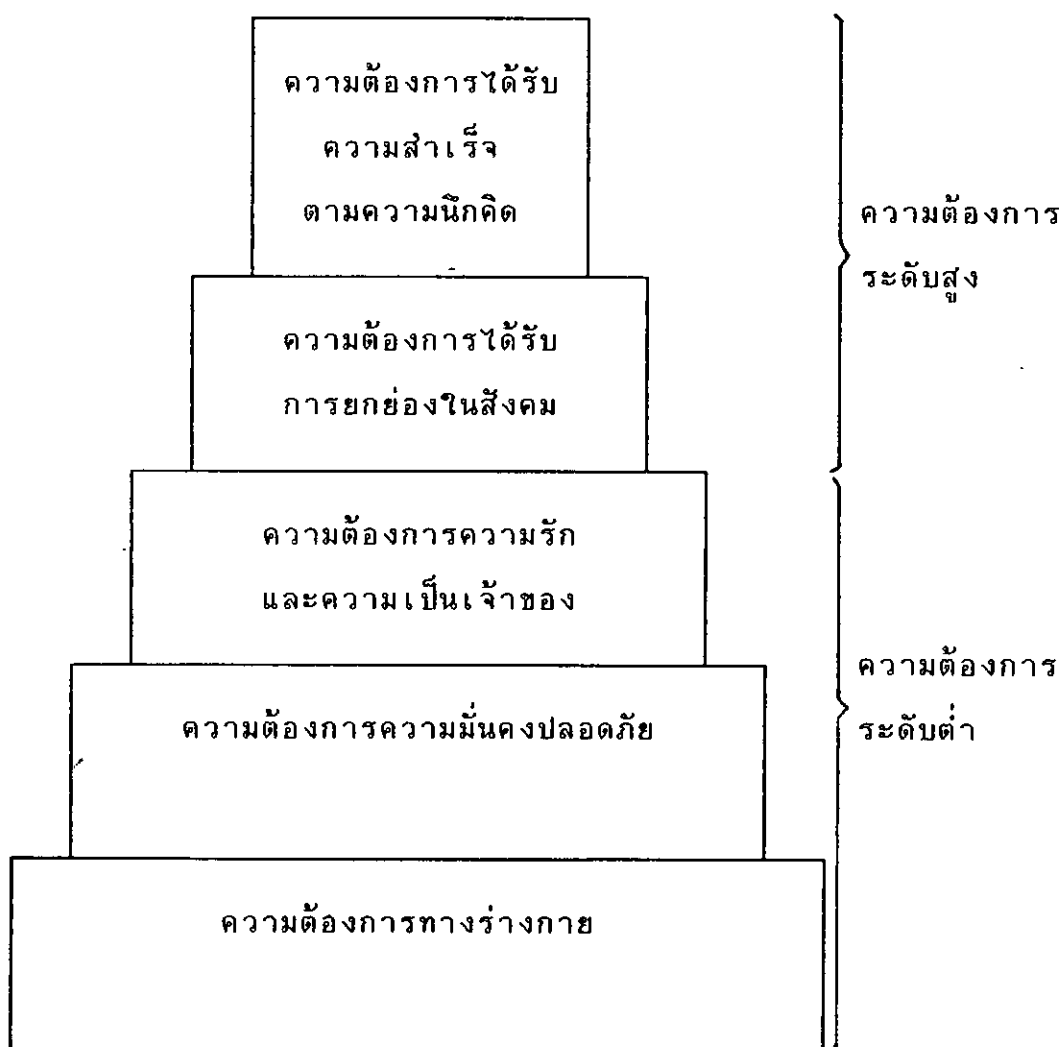
1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลา และจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

2 ความต้องการถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะยังเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3 ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง คือบุคคลจะมีความต้องการในลำดับต่อไปเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว

^{13.10} 13.10 ตารางหน้า 65

มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า Hierachy of Needs ตามลำดับขั้นของความต้องการ ซึ่งมีลักษณะจากต่ำไปหาสูงดังปรากฏตามภาพประกอบ ๕



ภาพประกอบ ๕ ระดับความต้องการของคนตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : Maslow, Abraham Harold. Motivation and personality.

1970. p.155. / ๑๖/ หน้า ๖๙

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองหรือเกิดความพึงพอใจแล้ว ขั้นต่อไปมนุษย์จะเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นลำดับต่อมา คือต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับความรักจากผู้อื่นรวมทั้งความต้องการที่จะรักใคร่ผู้อื่นด้วย

4. ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) นอกจากมนุษย์จะมีความต้องการมีเพื่อนฝูงหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการอยากเด่นอยากมีความสำคัญ อยากให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ซึ่งหมายถึงทางด้านฐานะ บทบาท และความมั่นคงทางสังคม ความต้องการในขั้นนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ประเภทแรกเป็นความปรารถนาสำหรับกำลังความสำเร็จ ความพอเพียง ความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนความเชื่อมั่นที่จะอยู่ในโลกได้อย่างอิสระและมีเสรีภาพ ส่วนประเภทที่สอง เป็นความปรารถนาเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียงและศักดิ์ศรี ฐานะต่าง ๆ ทางสังคม การได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญและความซาบซึ้ง ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self actualizations Needs) เป็นความต้องการระดับสูง คือความต้องการรู้จักตนเองว่ามีคุณค่า มีความรู้ความสามารถแท้จริงเพียงใด โดยเฉพาะในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ชาติ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตน

อย่างไรก็ตาม ความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์อาจซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือความต้องการในลำดับหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการอีกลำดับหนึ่งอาจเกิดขึ้นมาได้อีก และเมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจแล้ว ก็ยังคงมีอิทธิพลในตัวมนุษย์มิได้หมดสิ้นไปเลยที่เดียวความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับขั้นจึงคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอ (Over-lapping)

สิ่งที่มาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นถึงการจูงใจคนที่สำคัญก็คือ การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลอย่างถ่องแท้เสียก่อน ดังนั้นความพึงพอใจในงานของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นของแต่ละบุคคลด้วย

2.3) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก

เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคล อันเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตน และได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลถึง ความพึงพอใจในงาน กับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ด้อยกว่าประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการคือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นตัวทำให้เกิด
ความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่อง
มาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติ
ทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ^{ไม่ตรงใจ} ได้แก่

2.1.1-ความสำเร็จในการทำงาน --(Achievement)

หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน ซึ่งถ้าไม่มีความสำเร็จในการทำงานจะทำให้เกิดความล้มเหลวและความไม่บรรลุผลของงาน

2.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าขาดการยอมรับนับถือ จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับค่าตอบแทนพิเศษ หรือการกล่าวโทษ

2.1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอันซึ่งเป็นการกำหนดเวลา หรือเป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรคงานไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรืองานยาก รวมทั้งสามารถทำให้เกิดโอกาสที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สมบูรณ์หรือสามารถทำงานให้สำเร็จในเวลาอันสั้น

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เองโดยปราศจากผู้บังคับบัญชา หรือการทำงานใหม่โดยไม่ต้องบอกล่วงหน้า

2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน

2.2 ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน เป็นตัวที่มีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจ¹⁰⁴ ได้แก่

2.2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงานหรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.2.5 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

2.2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

2.2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูงทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้วความไม่พึงพอใจในงานจะเกิดขึ้น แต่เมื่อได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไปแต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่ง ถ้าคนได้รับปัจจัยค่าจูงเพียงพอไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า "ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค่าจูง" (Motivation-hygiene Theory)

จากผลการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์กได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงานให้เห็นดังปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 สรุปแนวคิดของเฮอร์ชเบอร์กเกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน
- ตัวที่ทำให้พอใจ - ตัวกระตุ้นให้ทำงาน และยกระดับงานที่ทำ (Job content) - ความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ <u>ปัจจัย</u> 1. ความสำเร็จของงาน 2. ความก้าวหน้า 3. การยอมรับนับถือ 4. ความรับผิดชอบ 5. ลักษณะของงาน	- ตัวที่ทำให้ไม่พอใจ - รักษาและป้องกันงานที่ทำ รวมทั้งที่ทำงาน (Job context) - ความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน <u>ปัจจัย</u> 1. เงินเดือน 2. โอกาสก้าวหน้า 3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 4. สถานภาพ 5. การปกครองบังคับบัญชา 6. นโยบายและการบริหาร 7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 8. สภาพความเป็นอยู่ 9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ที่มา : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และคนอื่น ๆ. สุขภาพจิตเบื้องต้น. 2522. หน้า 100.

การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์กับเฮอร์ชเบอร์กนั้น มีความสัมพันธ์และคล้ายคลึงกันมาก เช่น มาสโลว์เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้นตราบเท่าที่ความต้องการขั้นต้นยังมิได้รับการตอบสนองบ้างแล้วเช่นเดียวกันกับที่เฮอร์ชเบอร์กสรุปว่า องค์ประกอบของการจูงใจอาจไม่มีความหมายเลย

ตารางเท่าที่องค์ประกอบค่าจูนยังมิได้รับการดูแลเอาใจใส่ หรือตอบสนองอย่าง
ดีพอสมควร ดังปรากฏตามภาพประกอบ 7

ทฤษฎีของมาสโลว์

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก

ความต้องการได้รับความ สำเร็จตามความนึกคิด	-ความสำเร็จของงาน -ความก้าวหน้า -การยอมรับนับถือ -ความรับผิดชอบ -ลักษณะของงาน	ปัจจัยสูงใจ
ความต้องการได้รับการ ยกย่องในสังคม	-เงินเดือน -โอกาสก้าวหน้า -ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น -สถานภาพ -การนิเทศงาน -นโยบายและการบริหาร	ปัจจัยค่าจูน
ความต้องการความรักและ ความเป็นเจ้าของ	-สภาพแวดล้อมใน การทำงาน -สภาพความเป็นอยู่ -ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน	
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย		
ความต้องการทางร่างกาย		

ภาพประกอบ 7 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
กับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ชเบิร์ก

ที่มา : วุฒิชัย จานงค์. การจูงใจในองค์การธุรกิจ. 2525 หน้า 10 และ
เสรีมศักดิ์ วิชาลากรณ์และคณะ. สุขภาพจิตเบื้องต้น. 2522. หน้า 101

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ได้เขียนหนังสือชื่อ "The Human Side of Enterprise" ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี x และทฤษฎี y ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2522 : 123)

ทฤษฎี x มีแนวคิดที่ชี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องให้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้นซึ่งมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 3 ประการดังนี้

1. คนโดยส่วนมากมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม หนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบมีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

ทฤษฎี y มีแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจซึ่งมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 6 ประการคือดังนี้

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ รวากับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน

2. การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เข้ามีส่วนผู้พัน

3. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับความสำเเร็จขององค์การ

4. ภายในสภาวะการณ์ที่เหมาะสม คนโดยทั่วไปจะเรียนรู้ไม่เพียงแต่จะยอมรับความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

5. คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ มีกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย

6. ภายในสภาวะการณ์ของการดำรงชีวิตในระบบอุตสาหกรรมยุคใหม่ สติปัญญาของมนุษย์ยังไม่ถูกใช้ให้เต็มที่

เพื่อให้เข้าใจง่ายจึงนำทฤษฎี x และทฤษฎี y เปรียบเทียบให้เห็นดังปรากฏตามตาราง 3

ตาราง 3 เปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์มักขี้เกียจ	1. มนุษย์จะขยัน
2. มนุษย์หลีกเลี่ยงงาน	2. การทำงานมีธรรมชาติเหมือน การเล่นและการพักผ่อน
3. มนุษย์ต้องการที่จะถูกควบคุม และรับคำสั่ง	3. มนุษย์จะกระตุ้นตัวเองให้ ทำงาน
4. ควรใช้วินัยจากภายนอก	4. มนุษย์มีวินัยในตนเอง
5. มนุษย์หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ	5. มนุษย์แสวงหาความรับผิดชอบ
6. มนุษย์ขาดความคิดริเริ่มและ เฉลียวฉลาด	6. มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์และ มีสมรรถภาพในการทำงาน

ที่มา : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์และคนอื่น ๆ. สุขภาพจิตเบื้องต้น. 2522. หน้า 123.

จากแนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจดังกล่าว ได้อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะบอกทิศทางของพฤติกรรมได้บางส่วน ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กล่าวถึง การตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นของแต่ละบุคคลจากต่ำไปหาสูง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กกล่าวถึง ปัจจัยหลัก 2 อย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประการแรก เป็นปัจจัยภายในที่กระตุ้นให้ทำงานและนำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางบวกต่องานที่ทำ ประการที่สอง เป็นปัจจัยภายนอกที่เสริมรักษาความพึงพอใจ และป้องกันความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ หรือหน่วยงาน ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ กล่าวถึงแบบแผน พฤติกรรมของคน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ แบบแรกเป็นคนที่ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงาน ต้องใช้วิธีการบังคับข่มขู่ แบบที่สองเป็นคนที่แสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่ชอบวิธีการบังคับข่มขู่ซึ่งเปรียบเทียบให้เห็นความสัมพันธ์ดังปรากฏตามตาราง 4 (สมยศ นาวิการ. 2522:110)

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และ
เฮิร์ชเบิร์ก

มาสโลว์	แมคเกรเกอร์	เฮิร์ชเบิร์ก
<u>ความต้องการระดับสูง</u>	<u>ทฤษฎี Y</u>	<u>ปัจจัยจูงใจ</u>
- ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด	การตอบสนองความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวัง	ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า
- ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม	ในชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ กวขวาง ควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง	การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน
<u>ความต้องการระดับต่ำ</u>	<u>ทฤษฎี X</u>	<u>ปัจจัยค่าจูง</u>
- ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ	ความต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด	เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า
- ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	ความต้องการสั่งการจะต้องควบคุมด้วยการลงโทษ	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สถานภาพ
- ความต้องการทางร่างกาย		การนิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ที่มา : สมยศ นาวิการ. ความสำเร็จทางการบริหาร. 2522. หน้า 110.

ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน

ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน ย่อมมีประสิทธิผลของงานได้มากกว่าคนที่ขาดความพึงพอใจในการทำงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงานมิใช่เรื่องง่ายนัก--เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรม ผู้บริหารจะต้องเข้าใจโครงสร้างการจูงใจในตัวของเขาเอง และเอาความเข้าใจนี้ไปใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการจูงใจต้องมีสามัญสำนึกที่ดีและมีความสามารถที่จะวินิจฉัยวิเคราะห์ช่วงสังเกต และสนใจมองลึกลงไปถึงความแตกต่างในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะได้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม เครื่องมือที่สำคัญเกี่ยวกับการจูงใจที่ผู้บริหารจะต้องใช้ก็คือ ความเข้าใจจากการรับรู้ และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น การสร้างความพึงพอใจในงาน จึงต้องอาศัยการจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญและเทคนิคการจูงใจก็เป็นสมรรถภาพที่จำเป็นของผู้บริหาร โดยการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีการชมเชย การยกย่อง ให้เกียรติ และการยอมรับ การให้ความเป็นมิตร การให้ความเป็นธรรม การร่วมคิด ร่วมทำงาน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคน ช่วยเหลือเมื่อติดขัด หรือมีปัญหาการรายงานและรับรายงานผลของการทำงาน การแข่งขันใช้กระบวนการกลุ่ม การมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกการสร้างบรรยากาศทางกายภาพในการทำงาน การให้รางวัลและการทดสอบเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพเป็นระยะ (กิติ พยัคคานนท์. 2532 : 122 - 125) ส่วนอุทัย หิรัญโต (2531 : 78 - 79) ได้ชี้ให้เห็นถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจในงานว่า ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานรู้จักพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจภายในโดย การยกย่องชมเชย ชื่นชมและนิเทศงาน ใช้ศิลปะในการพูดและฟังที่ดีการทำงานเป็นทีม การควบคุมอารมณ์และการสัมผัสที่ถูกต้องเหมาะสมจริงใจ โดยผู้ถูกสัมผัสไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการแสสร้ง หากผู้บริหารรู้จักเทคนิควิธีสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงานและพัฒนาทักษะนั้นให้มีประสิทธิผลอยู่เสมอ จะทำให้บุคลากรในองค์กรการมีขวัญ กำลังใจ

มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์การ

การนำเอาหลักแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมาประยุกต์ใช้อยู่เสมอได้มีผู้สรุปความสำคัญไว้หลายท่านดังเช่น อารี เพชรผุด (2530 : 26) ได้ให้ทัศนะไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลงานที่ออกมา
3. เพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงสภาพสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
4. เพื่อที่จะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการฝึกอบรม การขาดงาน การหยุดงานบ่อย ๆ การเปลี่ยนงาน การลาออก และปัญหาอื่น ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 125) ได้สรุปความสำคัญไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน พอสรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่บุคลากรในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจภายใน จะเป็นพลังอย่างมหาศาลที่จะผลักดันให้องค์การเจริญก้าวหน้าโดยไม่หยุดยั้ง นับว่าความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การพึงตระหนักถึงความสำคัญและสร้างเสริมให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่ในองค์การอยู่เสมอ

การวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในองค์การ หรือหน่วยงานทั้งหลายควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวัดความพึงพอใจ เพื่อให้เข้าใจกับแหล่งที่มาอันก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีผลลัพท์กับผลผลิต และประสิทธิภาพของงาน (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.-2529-: 100 - 101)--ซึ่งการวัดความพึงพอใจในการทำงานมีหลายรูปแบบ ผู้วัดสามารถเลือกวิธีหนึ่งวิธีใดมาใช้โดยคำนึงถึงความสะดวกโอกาสที่จะใช้ และความเที่ยงตรงของการวัด ดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 357 - 359) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้คือ

1. การสังเกตการณ์ คือการเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการรู้อย่างใกล้ชิด ในระยะเวลาที่กำหนดให้เป็นวิธีการเก็บข้อมูลอย่างหนึ่ง มุ่งที่จะทราบความสัมพันธ์ของบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ทำได้โดยการสังเกตสิ่งที่มีอยู่ซึ่งอาจเป็นวัตถุสิ่งของที่ไม่มีชีวิต การเคลื่อนไหว หรือสิ่งที่มีชีวิตในลักษณะโครงสร้างทั่วไป โดยไม่คำนึงถึงการกระทำ และสังเกตเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและดำเนินอยู่ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจในการกระทำ หรือพฤติกรรมของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสถานที่นั้นในขณะนั้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นการวิจัยที่มีแบบแผน เพื่อใช้ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากภาวะความเป็นอยู่ของสังคม หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในองค์การ สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงและความจริงที่ว่าบุคคลนั้นมีวิถีชีวิตอย่างไร อย่างไรก็ดีในการสัมภาษณ์คำตอบที่ได้อาจจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความเห็นแล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบมีพฤติกรรมที่ต้องการอย่างไร

3. การปฏิบัติการวิจัย เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่นำเอาความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางการบริหารในรูปที่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณอันเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

พงศ์ ทรดาล (2534 : 60 - 64) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้คือ

1. แบบสอบถามค่าบรรยายลักษณะของงาน (Job Descriptive Index, JDI) ซึ่ง สมิท (Smith) เค็นดอล (Kendall) และ ฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 โดยลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจในตัวเอง ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9-18 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหลายประเภท ที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ แบบสอบถามจะใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 10-15 นาที และการวัดแบบนี้มีประโยชน์หลายอย่าง เช่น

1.1 มีความง่ายพอที่พนักงานจะทำความเข้าใจ และดำเนินการทดสอบเองได้

1.2 มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่องาน

1.3 มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง จนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้

ตัวอย่างข้อความในแบบสอบถามค่าบรรยายลักษณะงาน

โปรดนึกถึงงานในปัจจุบันของท่าน แล้วพิจารณาข้อความที่อธิบายลักษณะการทำงานของงานของท่านได้อย่างถูกต้อง โดยเขียนเครื่องหมาย ดังนี้

Y สำหรับข้อความที่บรรยายลักษณะงานของท่าน

N สำหรับข้อความที่บรรยายที่ไม่ปรากฏในงานท่าน

? สำหรับข้อความที่ท่านไม่แน่ใจ

งานในปัจจุบัน

ค่าจ้างแรงงาน

..... เป็นงานประจำ

..... เลว

..... น่าพอใจ

..... เหมาะสมดีแล้ว

..... ดี

..... น้อยกว่าเท่าที่ควร

..... ตรงกับสายงาน

..... เงินเดือนสูง

ผู้บังคับบัญชา

.....ทันสมัย

.....เอาใจยาก

.....ขอคำแนะนำของฉัน

.....ให้การช่วยเหลือลูกน้องดี

เพื่อนร่วมงาน

.....พูดมาก

.....ทะเลาะทะเลาะ

.....ขี้เกียจ

ฯลฯ

ความก้าวหน้า

.....เลื่อนตามความสามารถ

.....เลื่อนไปตามตำแหน่งต้น

.....มีโอกาสดีที่จะก้าวหน้า

.....—ไม่ได้เลื่อนขึ้นบ่อยนัก

2. แบบสอบถามแบบมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) สร้างขึ้นโดยไวล์ (Weise) อังกฤษ (England) และโลฟควิสต์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 ซึ่งเป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับแบบสอบถามค่าบรรยาขลักษณะงาน คือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความโดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุดคือ ความพอใจอย่างมาก (5) จนถึงคะแนนต่ำสุดคือไม่พอใจอย่างมาก (1)

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดความพึงพอใจแบบมินิเนสโซต้า

ลักษณะของงาน	ไม่พอใจ อย่างมาก	ไม่พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มากที่สุด
ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีต่องาน 1. งานยุ่งอยู่ตลอดเวลา 2. มีโอกาสทำงานคนเดียว 3. งานมีความมั่นคง 4. ความก้าวหน้าในการทำงาน 5. ค่าจ้างเหมาะสม 6. สามารถตัดสินใจในงานได้ 7. เจ้านายมีมนุษยสัมพันธ์ 8. เพื่อนร่วมงานดี 9. มีความสำเร็จในงานที่ทำ ฯลฯ					

องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผู้กล่าวไว้หลายประการดังนี้ กิเซลลิ และบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 430 - 433) ได้ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะที่สูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคม (Caste) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องเหมาะสม สะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งดี ได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุ (Age) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปีจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น
4. รายได้ (Financial Incentive) ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ ต้องมีความเป็นธรรม
5. คุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในงาน

เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาและค้นพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ มี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จของงาน
2. ความก้าวหน้า
3. การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ความรับผิดชอบ
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า ปัจจัย
ค่าจูง มี 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. สถานภาพของอาชีพ
5. การบังคับบัญชา
6. นโยบายและการบริหารงาน
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว
9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ชรูเดนและเชอร์แมน (Chruden and Sherman. 1968 : 306
- 309) สรุปองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 2 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก (Positive Incentives) ประกอบด้วยเงิน
ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขัน การได้รับรู้
ผลงานและการมีส่วนร่วม

2. สิ่งจูงใจทางลบ (Negative Incentives) ประกอบด้วย การ
บังคับบัญชา และการทำโทษ ^{โดยทางอ้อม}

กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 - 283)
ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ เรียง
ลำดับตามความสำคัญคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำ
งาน การได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
คนที่มีความรู้หรือขาดความรู้จะเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
มีความสำคัญมาก ทั้งนี้คนอายุมากก็เช่นกันที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง แต่คน
ที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity of Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายจะต้องการโอกาสก้าวหน้าสูงกว่าผู้หญิงและเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการในเรื่องนี้จะลดลง

3. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียง และการดำเนินงานของสถาบันซึ่งพบว่าคนที่อายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ถ้างานมีลักษณะตรงกับความรู้ ความถนัดจะทำให้เกิดความพอใจ

6. การบังคับบัญชา (Supervision) การบังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การบังคับบัญชาไม่ดีอาจทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี จะเกิดความพึงพอใจมาก

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การขาดการติดต่อสื่อสารอาจเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน องค์ประกอบนี้สำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับ

การพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

ฮาร์เรลล์ (Harell. 1967 : 260 - 268) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความสัมพันธ์หลายองค์ประกอบ ข้อสำคัญที่ควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบทางด้านบุคคล

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย

1.2 ผู้ชู้อาศัย ถ้ามีผู้ชู้อาศัยมาก มีความต้องการเงินมาก จะทำให้ไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ผู้สูงอายุจะอยู่ในกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจสูง

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ ๆ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 - 8 ปี

1.5 ปฏิภาณไหวพริบ มีส่วนอยู่บ้างในการเปลี่ยนทัศนคติต่องาน

1.6 การศึกษา มีความสำคัญมากกับความพึงพอใจในงาน

1.7 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลอาจทำให้เขาไม่พึงพอใจในงานได้

2. องค์ประกอบในเนื้อหาของงาน

2.1 ชนิดของงาน งานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่ทำประจำ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ทักษะขึ้นอยู่กับชนิดของงาน ความรับผิดชอบ

2.3 ฐานะอาชีพ บุคคลอาจมีความสุขกับอาชีพของตนได้

2.4 ภูมิประเทศ คนที่ทำงานในเมืองใหญ่ ๆ ความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

3. องค์ประกอบที่ควบคุมโดยการบริหาร เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานความต้องการความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ

บาร์นาร์ด (Barnard. 1966 : 339) กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจ อันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย 8 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ พิเศษ ตำแหน่ง
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายภาพที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน
4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่ได้แสดงฝีมือและความรู้สึกรู้สีกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
6. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล
7. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน
8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

32

ทiffin และแมคเคอร์มิก (Tiffin and McCormick. 1968 : 339)

ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการคือ

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
- 3. ค่าจ้าง.
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

nov โจนส์

ล็อก (Locke. 1976 : 176 - 178) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 9 ประการ คือ

1. ตัวงาน งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำให้เกิดความสนใจงานทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้งานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนที่ทำด้วยไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็ควรพอดีกับความสามารถ และเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเอง และพัฒนาได้

2. เงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้ การจ่ายค่าแรงต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีก

อย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน รายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. การเลื่อนตำแหน่ง เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปเพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้การยอมรับกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ และทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำ เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน ในส่วนนี้รวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเท อากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของการทำงานอย่างหนึ่ง

7. การบังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ ก็มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมาก

น้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

9. องค์การและการบริหารงาน นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการ สุขภาพ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 403 - 407) ได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาคของคนในองค์การ
8. ความนุ่มนวลและความแนบเนียนระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
9. การยอมรับนับถือ
10. สภาพการทำงานดี

นิตยา หลานไทย (2531 : 20 - 21) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นแนวคิดที่สลับซับซ้อน และยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาปะปนด้วย ระดับของความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลมาจากตัวแปรหลายตัวที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังคม วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม.

ปัจจัยด้านตัวบุคคล ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การศึกษา ความฉลาดรอบรู้และความสามารถ อายุ สภาพภาพสมรส และตัวงานที่ทำอยู่

ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นกลุ่มและบรรทัดฐานของกลุ่ม โอกาสที่จะได้ติดต่อปรึกษาหารือ ลักษณะองค์การที่ไม่เป็นทางการ

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย เจตคติด้านต่าง ๆ ความเชื่อและค่านิยม

ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ลักษณะ และขนาดโครงสร้างที่เป็นทางการ นโยบายและกระบวนการบริหารงานบุคคล ลักษณะของงาน เทคโนโลยีและกระบวนการทำงานขององค์การ การขึ้นและควบคุมและภาวะผู้นำ ระบบการจัดการรวมทั้งสภาพการทำงานด้วย

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคมและอิทธิพลจากภาครัฐบาล

จันทร์จิรา เหล่าพจันนันทน์ (2533 : 48-50) มีแนวคิดสอดคล้องกับเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) โดยได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจในงานไว้ว่ามี 10 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การพอใจในความเรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในผลงาน และมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป

2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การรู้สึกพอใจในการยอมรับผลการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกยินดีและเห็นด้วยกับการได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อเนื่องให้ได้รับวุฒิที่สูงขึ้นหรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง

4. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำว่าเหมาะสมกับเวลา ความสนใจและกับความรู้ความสามารถ

5. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่มีอิสระในการดำเนินงาน หรือการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้วยตนเอง ได้รับการมอบหมายหน้าที่ และมีอำนาจตัดสินใจ

6. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความพอใจในการดำเนินงานของสถานที่ทำงานที่มีการวางหลักการ นโยบาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพอใจในสภาพของอาคาร สถานที่ ความสะอาดสวยงาม วัสดุที่เพียงพอในการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความพอใจในการปะทะสังสรรค์ พูดคุยกับบุคคลอื่น ได้รับความร่วมมือทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณืต่าง ๆ

9. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการ

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความพอใจว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

จากองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
4. ลักษณะ
5. ความรับผิดชอบ
6. นโยบายและการบริหาร
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
9. เงินเดือนและสวัสดิการ
10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

๖.๒ หลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

หลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ หากเกิดขึ้นที่ใดแล้วที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน การร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์การสดชื่น ซึ่ง กิตติมา ปรีดีติลก (2524 : 332) ได้เสนอแนะไว้ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลานานพอสมควรเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์การ

จากหลักการสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า หลักสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานก็คือ ผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของคน ของงาน นโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงาน และรู้จักกลยุทธ์ในการบริหารงานที่เหมาะสม

การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยในประเทศ

นิคอลลส์ (Nichols. 1971 : 10 - 15) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่สอบผ่านใบประกอบโรคศิลป์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 181 คน ผลปรากฏว่าวิทยุมีความสำคัญต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานอย่างมากสาเหตุสำคัญที่ทำให้เขาลาออกหรือโยกย้าย ได้แก่ ชนิดของงาน ความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน อัตราเงินเดือน และพบว่าพยาบาลจะมีความพึงพอใจสูงถ้ามีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและได้ทราบผลการประเมินการปฏิบัติงาน

วิคสเตอร์ม (Viskstorm. 1971 : A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพความพึงพอใจของครู โดยหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูกับหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่ง

หน้าที่ (บริหารหรือสอน) โดยศึกษาจากครู 373 คน เป็นครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยโดยวิธีให้ครูมีความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูพึงพอใจสูงสุดมี 4 อย่าง คือ ความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จ ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดมี 4 อย่างเหมือนกัน ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่ตรงกันข้ามกับชีวิตส่วนตัว..

เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973 : A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวยอร์ก โดยการสัมภาษณ์ครูในโรงเรียนทั้งในเมืองและชนบท จำนวน 3,382 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานมีความเป็นอิสระแก่กันและพบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงาน คือสภาพของการทำงาน สำหรับเรื่องเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วาเลซ (Valez. 1972 : A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์^๕ เกื้อกูล สภาพภาพของงาน การบริหารและการควบคุมความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์^๕ เกื้อกูลนโยบายของการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

15/11/51
 1.51/ Schmidt (Schmidt.. 1975 : A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน ศึกษาพิเศษ 25 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

10/11/51
 Jammann (Jammann. 1975 : 4914 - 4915) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล ผลปรากฏว่า

1. มีองค์ประกอบ 13 อย่าง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความรับผิดชอบ เทคนิคในการนิเทศและการควบคุม สถานภาพ และระดับคุณวุฒิ

2. องค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานคือ นโยบายการบริหารงานงานส่วนตัวที่บ้าน

3. องค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ การทำงานเป็นกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่งและผลประโยชน์ที่ได้รับ

ควิตูกัว (Quitugua. 1975 : A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลโดยสำรวจความคิดเห็นของครู 305 คน ผลการวิจัยพบว่าครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชนอัตราการทำงาน เงินเดือน เงินค่าตอบแทน-สถานะของครูและความช่วยเหลือของรัฐและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู แปรเปลี่ยนไปตามอายุประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งการงานระดับงานที่สอน และสภาพที่อยู่อาศัย

มาเรียน (Marion. 1977 : A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยม ผลการวิจัยพบว่าถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้วผลที่เกิดขึ้นคือ

1. ความขัดแย้งเกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา
2. ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าความรับผิดชอบอื่นๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในงานน้อยลงถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้วผลที่เกิดขึ้นคือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่ไม่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น ๆ

ชูแซนนี่ (Chaney. 1989 : 3287) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดเป็นการศึกษาแก่นักศึกษาและคณาจารย์ของนักศึกษาในวิทยาลัย โดยศึกษาถึงความแตกต่างของความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของครอบครัวนักศึกษาคหิงและชายในวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาชาย 133 คน นักศึกษาคหิง 195 คน และคณาจารย์ของนักศึกษาเหล่านั้นและได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่ปรากฏให้เห็น ความเครียดของนักศึกษาสภาพของการควบคุมความเครียด ความพึงพอใจในที่อยู่อาศัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผลการวิจัยพบว่า

นักศึกษาหญิงมีความเครียดสูงกว่านักศึกษาชาย และมีความเชื่อเรื่องโชคกลางมากกว่านักศึกษาชาย นักศึกษาชายมีความเชื่อในความสามารถของตนเองมากกว่านักศึกษาหญิง นักศึกษาของวิทยาลัยมีความพึงพอใจในชีวิตสมรสน้อยกว่าคู่สมรสของตน ครอบครัวจะมีความเครียดมากขึ้นเมื่อความพึงพอใจในชีวิตสมรสและความถี่ของแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ ความเครียดในบุคคลจะสูงขึ้นเมื่อความเชื่อโชคกลางมีมากขึ้น ความเครียดในบุคคลจะสูงขึ้นเช่นกันเมื่อความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจเกี่ยวกับเวลาว่าง และความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของที่อยู่อาศัยมีน้อยลง สำหรับนักศึกษาของวิทยาลัยเมื่อความเครียดที่ปรากฏให้เห็นสูงขึ้น ความเครียดของนักศึกษาเองก็จะสูงขึ้นด้วย

แทตคิวซิค (Tadeusik. 1989 : 3670 - 3671) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดและการจัดการกับความเครียดของนิสิตปริญญาเอก ชั้นปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชื่อ "Health and Daily Living" (HDL) การวิจัยครั้งนี้ได้วิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต แรงกดดันจากบัณฑิตวิทยาลัย การประเมินเหตุการณ์หัวเลี้ยวหัวต่อของการเข้าศึกษาในบัณฑิตวิทยาลัย และการศึกษาระดับปริญญาเอกในปีแรกและวิถีการจัดการกับความเครียด พบว่า เหตุการณ์ในชีวิตเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดความเครียด แต่ถ้าความตึงเครียดในชีวิตยังคงดำเนินต่อไป รวมทั้งมีแรงกดดันจากบัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้วย ผลที่เกิดขึ้นจะตรงกันข้าม การประเมินเหตุการณ์และแรงกดดันจากบัณฑิตวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กันสูงสุด และมีสัดส่วนสูงสุดต่อการเกิดอารมณ์ซึมเศร้าและอาการทางด้านร่างกาย รูปแบบของการจัดการกับความเครียด การแก้ปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ซึมเศร้าและอาการทางร่างกายในระดับที่ต่ำกว่า และมีระดับของความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่า และชี้ให้เห็นว่าปัญหาที่มากขึ้นจะมีผลกระทบต่อการจัดการกับอารมณ์มากขึ้น สัมพันธภาพอันใกล้ชิดกับบุคคลในสังคมและสัมพันธภาพกับงานทางสังคม มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ซึมเศร้าในระดับที่ต่ำกว่า ขณะเดียวกัน

สัมพันธ์ภาพอันใกล้ชิดและคุณภาพของสัมพันธ์ภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นในตนเองในระดับที่สูงกว่า

โจนส์ (Jones. 1990 : 1872) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด รายได้ เชื้อชาติ โครงสร้างของครอบครัว และสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่ในกลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พ่อ แม่ที่อยู่ในกลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้าของ เวอร์จิเนีย (Virginia Headstart Program) จำนวน 53 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่ ได้รวบรวมข้อมูลจากบันทึกของโครงการพ่อแม่หัวก้าวหน้าของเวอร์จิเนียและแบบสำรวจอีก 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสำรวจครอบครัวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตชื่อว่า "Family Inventory of Life Events" (FILE) และชุดที่ 2 เป็นมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับการพบวิกฤตการณ์ในครอบครัวชื่อว่า "Family Crisis Oriented Personal Scales" (F-Copes) จากการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางด้านลบระหว่างความเครียดกับรายได้ พ่อแม่ที่มีรายได้ต่ำจะมีระดับความเครียดสูง ความเครียดภายในครอบครัวและระดับรายได้มีอิทธิพลต่อสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่ ในทางตรงกันข้ามพ่อแม่ที่มีระดับความเครียดสูงจะมีสัมพันธ์ภาพในระดับต่ำ ขณะที่พ่อแม่ที่ระดับรายได้สูงจะมีสัมพันธ์ภาพในระดับสูง ส่วนเชื้อชาติและโครงสร้างของครอบครัวไม่มีอิทธิพลต่อสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่

ลาแวนท์ (Lavant. 1990 : 2732) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียดซึ่งอาจจะเป็นสิ่งขัดขวางการทำงาน และศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต จำนวน 400 คน จากสถาบันระดับอุดมศึกษาทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ชื่อ "Life, Stress, and Work"

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตมีความเครียดในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยกลางคน มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตในวัยอื่น ๆ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก และผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นระดับความเครียดก็จะลดลง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ ความต้องการการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคมการทำงานมากเกินไป รายได้และการเงินไม่เพียงพอ จากการวิจัยยังพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารงานต่ำมากเท่าไร จะมีแนวโน้มที่จะพบกับความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตส่วนมากเป็นไปทางด้านบวก ได้แก่ การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อนใจ การอ่านหนังสือ และการมองดูสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและพยายามหาวิธีแก้ปัญหา นั้น ๆ

15 ม.ค. ๒๕๖๒

การวิจัยในประเทศไทย

คำนิง นกแก้ว (2523 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กเป็นแนวทางในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน ส่วนในด้านที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่มีวุฒิทางการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิทางการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกัน

ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์ (2523 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน พบว่า มีความเครียดแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุ กล่าวคือ กลุ่มอายุ 25-35 ปี และมากกว่า 45 ปี มีความเครียดในระดับปานกลาง

อัมพร โอตระกูล และคนอื่น ๆ (2525 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 492 คน พบว่า ตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดต่างกันเล็กน้อย คือกลุ่มอายุ 20-29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งอธิบายได้ว่า ช่วงอายุนี้เป็นระยะเริ่มปฏิบัติงานยังขาดแคลนปัจจัย 4 ของการดำรงชีวิตและยังอาจไม่เคยชินต่อลักษณะงาน ยังไม่มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน อีกทั้งยังต้องปรับตัวมากกับบุคคลที่ตนเองร่วมงานอยู่ด้วย ทำให้ตำรวจในช่วงอายุนี้มีความเครียดสูง ^{ได้ ๓๐% ต่อมา}

สกุล วรรณพงษ์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา อยู่ในระดับมากตามลำดับคือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานนโยบายและการบริหารลักษณะของงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับน้อย ในด้านสภาพการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีอายุราชการ 1 - 5 ปี กับอายุราชการตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสำเร็จของงานและการได้รับความยอมรับนับถือ

4. ความพึงพอใจในการทำงานระหว่างครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีวุฒิและไม่มีวุฒิทางพลศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ชลิต พูนศิลป์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้บริหารโรงเรียนและครู ผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยสูงใจโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูทำการสอนมีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และด้านลักษณะของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยด้านโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอน มีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เงินเดือน และด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ข้าราชการครูช่วยและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการครูช่วยและข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ข้าราชการครูช่วยและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยค่าจุนโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการครูช่วยและข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือน และด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการครูที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจ โดยส่วนรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยค่าจุนโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยค่าจุนโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน พบว่า พยาบาลที่ไม่มีภาระทาง

ครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด พยาบาลที่มีภาระทางครอบครัวหนักจะมีความเครียดสูง

/ ส่งศรี จัยสิน และคนอื่น ๆ (2527 : บทคัดย่อ) ทำการสำรวจความเครียดของประชาชนจังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 414 คน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตปกติ ร้อยละ 53.72 มีภาวะสุขภาพจิตสูงกว่าปกติ ร้อยละ 32.89 มีภาวะสุขภาพจิตผิดปกติ ร้อยละ 14.39 และพบว่าความเครียดแตกต่างกันในเรื่องของอายุที่อยู่อาศัยแตกต่างกันที่อยู่ในและนอกเขตเทศบาล. อาชีพ รายได้ การศึกษา สถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มจะมีความเครียดสูงขึ้น ผู้ที่อยู่นอกเขตเทศบาลมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่อยู่ในเขตเทศบาล ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทต่อเดือนมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำจะมีความเครียดลง ในด้านสถานภาพสมรสมีแนวโน้มจะมีความเครียดสูงสุด

/ สบพร ชุทรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์ พบว่า ทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดเล็กมีความเครียดในการทำงานมากกว่าทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดใหญ่ และทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศมีความเครียดมากกว่าทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ

สมณฑา สิทธิพงศ์สกุล (2527 : 85 - 88) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลเย็บบ้าน ผลปรากฏว่า

1. พยาบาลเย็บบ้านมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับกลาง ในด้านผู้บังคับบัญชาและการนิเทศ ความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ
2. พยาบาลเย็บบ้านมีความพึงพอใจในงานสูง ในด้านลักษณะงาน
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเย็บบ้านอยู่ในระดับสูง ตามความคิดของผู้บังคับบัญชา
4. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

5. วุฒิทางการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

6. วุฒิทางการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน

7. อายุ สถานภาพสมรส และเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้าน

8. ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอายุ ไม่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านได้ -

อุษณีย์ พาณิชย์ไพศาลกุล (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครที่ต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับกลาง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ครู อาจารย์ มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบการปฏิบัติงานที่ ครูอาจารย์มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

เกล็ดแก้ว ร่วงลือ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีความพอใจในด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ เช่น ความมั่นคงในชีวิตราชการ ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับนับถือเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล มีความพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง ในด้านอายุการทำงานเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาการทำงานสูงกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี ผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในภูมิลำเนาของตนมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่ทำงานต่างภูมิลำเนา

มานัสย์ อ้อยเจริญพงษ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล ผลปรากฏว่า

1. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยพยาบาลปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

2. ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยที่พยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 6 ปีมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 14 - 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

3. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยพยาบาลที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลที่เป็นโสดมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

4. เกียรติภูมิวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผู้ที่มียศคนตรีในเกียรติภูมิวิชาชีพปานกลางมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนผู้ที่มีทัศนคติในเกียรติภูมิวิชาชีพน้อยมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

5. การปรับปรุงตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาลโดยกลุ่มที่มีแนวคิดในการปรับปรุงตนเองในระดับสูง มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนกลุ่มที่มีแนวคิดในการปรับปรุงตนเองในระดับต่ำ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

ศุภชัย วชิรตนพงษ์เมธี (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ระดับตำบลในเขตการศึกษา 10 ในปีการศึกษา 2527 ผลการวิจัยพบว่า

ลำดับความสำคัญของขวัญเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

1. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและการประสบความสำเร็จ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความเจริญก้าวหน้า
4. สวัสดิการ

5. การสนับสนุนทางด้านการศึกษาของชุมชน
6. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
7. ความยุติธรรม
8. ความเพียงพอของการสื่อสาร
9. ความมั่นคงปลอดภัย
10. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
11. สถานภาพ

สมพร นิกรแสน (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาในเขตการศึกษา 10 ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 10 เรียงตามลำดับ 1 - 9 ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. ความรับผิดชอบ
3. การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ลักษณะของงาน
5. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
6. สัมพันธภาพในการทำงาน
7. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
8. สภาพของการทำงาน
9. รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน

ปัญญา แก้วศรี (2529 : 77 - 79) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของผดุงครรภ์อนามัยในสามจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า

1. ผดุงครรภ์ก่อนามีัย มีความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมทั้งปัจจัยสูงใจและค่าจุนอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยสูงใจด้านการยอมรับนับถือได้คะแนนสูงสุด และด้านความก้าวหน้าได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดและด้านความมั่นคงปลอดภัยได้คะแนนต่ำสุด

2. อายุ การนับถือศาสนา สถานภาพการสมรส สถานที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผดุงครรภ์ก่อนามีัย มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$

3. ผดุงครรภ์ก่อนามีัยที่มีอายุ การนับถือศาสนา สถานภาพการสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4. ผดุงครรภ์ก่อนามีัยที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8 จำนวน 16 จังหวัด 151 อำเภอ ในด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบความพึงพอใจในอำนาจปกครองของผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกเป็นระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งศึกษาธิการอำเภอ วุฒิและขนาดอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ศึกษาธิการอำเภอที่ดำรงตำแหน่งก่อน พ.ศ. 2509 ศึกษาธิการอำเภอที่ดำรงตำแหน่งระหว่างปี พ.ศ. 2509 - 2523 และศึกษาธิการอำเภอที่ดำรงตำแหน่งหลังปี พ.ศ. 2523 กับศึกษาธิการอำเภอที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี พร้อมทั้งศึกษาธิการอำเภอที่ปฏิบัติงานในอำเภอที่มีโรงเรียน เอกชนในสังกัดและไม่มีโรงเรียนเอกชนในสังกัด มีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของความพึงพอใจในตำแหน่งของงานและความรู้สึกในความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยอำนาจ

ศึกษาการอ่านเอาจึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความพึงพอใจในอำนาจปกครองของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานโดยเฉพาะความพึงพอใจในรายได้ เงินเดือนศึกษาการอ่านเอาจึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกันทุกตัวแปร

/ เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานแพทย์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 208 คน พบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดตามลำดับดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รับผิดชอบ การทำงานต้องให้ทันกับเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้และอายุ

✓ บุญยสิทธิ์ วรรณทร์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความดันโลหิตในสัปดาห์กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาแบบ Case Control Study ซึ่งใช้กลุ่มศึกษาจำนวน 121 คน กลุ่มเปรียบเทียบจำนวน 123 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดและความดันโลหิตมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อทำการทดสอบแล้วไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเครียดและความดันโลหิตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อำพัน ไชยทองศรี (2530 : 90 - 91) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทยผลปรากฏว่า

1. พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับกลาง
2. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
3. พยาบาลที่สมรสแล้วและโสด มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
4. พยาบาลที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5. ขนาดของโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ

6. ขนาดของโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

7. แบบบรรยากาศองค์การโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

ปราณี แสงรุ่งนภาพรรณ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของสามีในระยะเจ็บครรภ์ ต่อความวิตกกังวลและพฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดของผู้คลอดครรภ์แรก ณ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 14 ตุลาคม 2530 จำนวน 40 ราย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มทดลองซึ่งมีสามีเข้าไปอยู่กับผู้คลอด และกลุ่มควบคุมซึ่งสามีไม่ได้เข้าไปอยู่กับผู้คลอดในระยะเจ็บครรภ์ จำนวนกลุ่มละ 20 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้คลอดที่สามีเข้าไปมีส่วนร่วมในระยะเจ็บครรภ์ มีความวิตกกังวลต่ำกว่ากลุ่มผู้คลอดที่สามีไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในระยะเจ็บครรภ์ และพบว่ากลุ่มผู้คลอดที่สามีเข้าไปมีส่วนร่วมในระยะเจ็บครรภ์มีความสามารถในการเผชิญกับความเครียดดีกว่ากลุ่มผู้คลอดที่สามีไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในระยะเจ็บครรภ์

อัญชลี นวลคล้าย (2531 : 48 - 49) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ศึกษาเฉพาะกรณี ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดี ผลปรากฏว่า

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจในงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
2. สถานภาพสมรส คุณวุฒิในปัจจุบัน อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

3. สมรรถภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งประเมินจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถภาพทั้งหมดไม่มีความแตกต่างกัน

4. ความพึงพอใจในงานเมื่อพิจารณาทุกด้านและในเฉพาะด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

มารยาท เจริญสุขโสภณ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม กับสภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในเขตอุตสาหกรรม ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้แบบสำรวจความเครียดพบว่า

1. ประชาชนในเขตอุตสาหกรรม โดยภาพรวมมีสภาวะสุขภาพจิตไม่ดี
2. ระดับการศึกษาของประชาชนลักษณะการกระจายตัวของอุตสาหกรรม และประเภทโรงงานอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตของประชาชน ในเขตอุตสาหกรรม
3. ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจและสังคมในเขตอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต แต่เพศ รายได้ของบุคคล ระยะเวลาของการเข้ามาอยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต
4. ตัวแปรที่มีความสำคัญในการร่วมกันทำนายสภาวะสุขภาพจิต ของประชาชนในกลุ่มคือ ปัจจัยด้านจิตใจและกายภาพ ส่วนตัวแปรที่สามารถทำนายสภาวะสุขภาพจิตในประชาชนบางกลุ่ม คือระดับการฝึก รายได้ ระยะเวลาของการเข้ามาอยู่อาศัยในเขตอุตสาหกรรมและเพศ

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 40 - 52) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลาง ในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ไทย 8 แห่ง จำนวน 216 คน โดยวัดความพอใจต่องาน 6 ด้าน คือลักษณะงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้า ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน ความพอใจที่มีต่องานในภาพรวม ผลพบว่าความพอใจที่มีต่องานในภาพรวม เป็นตัวแปรตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การ รองลงมาคือความพอใจในค่าตอบแทน

ประพิมพรรณ สุวรรณภู (2533 : 73) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีความเครียดต่างกันและอธิบายว่า ลักษณะงานที่ไม่ส่งเสริมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

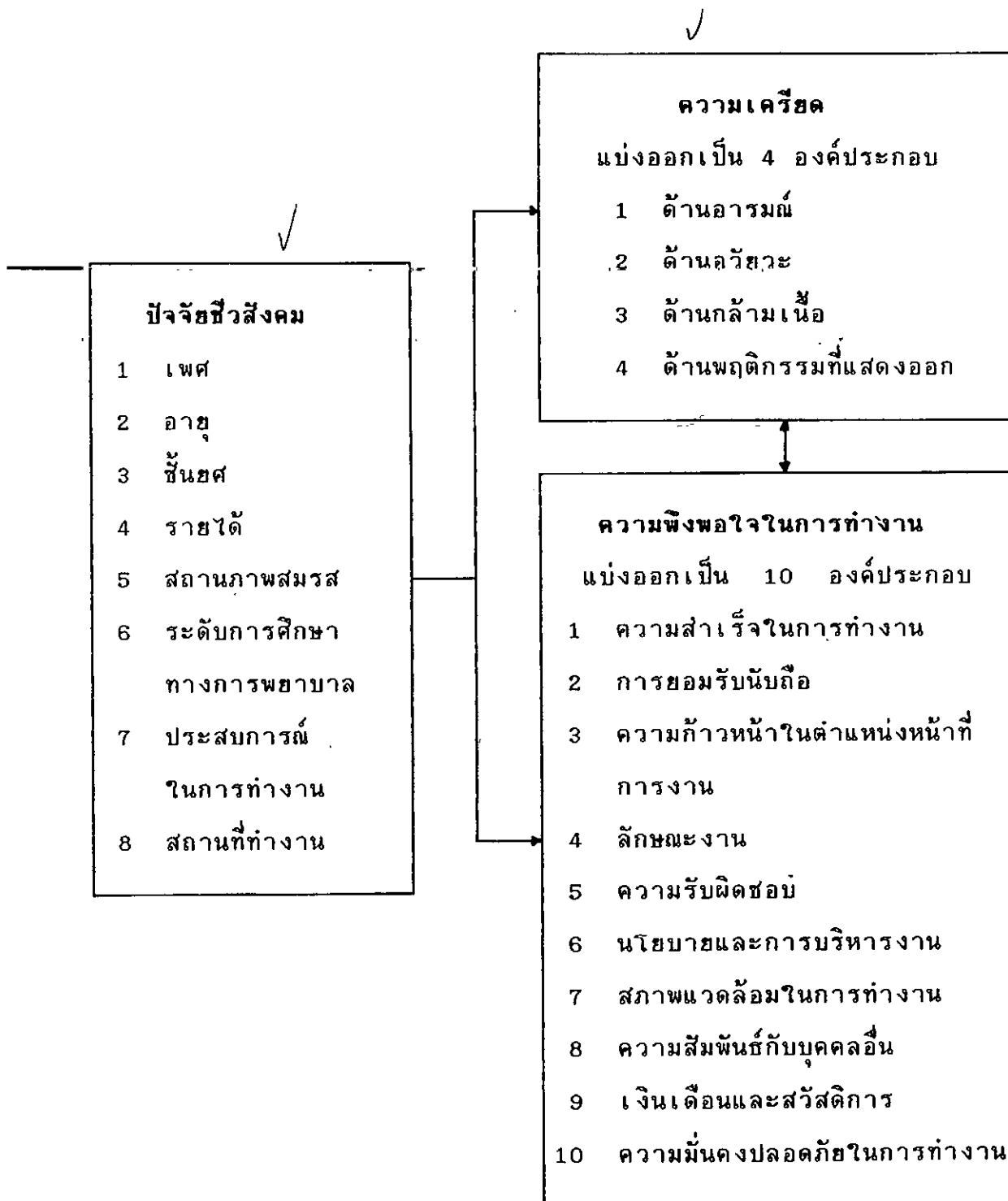
งานเสี่ยงต่อการติดโรค ปริมาณงานมากทำให้เหน็ดเหนื่อย ไม่ก้าวหน้าและรับผิดชอบสูง ทำให้เครียดตลอดเวลา /

มาลี ปะวงษ์ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในเขตและนอกเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับสถานที่ตั้ง พบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่านอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สมบัติ ยรรยง (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 โดยศึกษาจากข้าราชการพลเรือนในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี นักวิชาการศึกษา จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่าตามแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่าสภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เว้นด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ ด้านความสำเร็จของงานโดยส่วนรวมที่ความพึงพอใจในระดับปานกลางที่พึงพอใจในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่ธุรการและผู้มีวุฒิปริญญาตรี หรือสูงกว่าด้านการยอมรับนับถือโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ที่พึงพอใจมากได้แก่นักวิชาการศึกษาผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า และผู้มีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และสูงกว่า 10 ปี ด้านลักษณะของงานโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ นักวิชาการศึกษา ผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า ผู้มีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ผู้มีภูมิลำเนาเดิมนอกเขตจังหวัดที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกตัวแปร

สมสุข ดิลกสกุลชัย (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลและความพึงพอใจในงานพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ผลพบว่า ความตั้งใจจะลาออกจางานมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชาที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 และกับผู้ร่วมงานที่ระดับ .05

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ทำให้ผู้วิจัยได้กรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังปรากฏตามภาพประกอบ 8 และตั้งสมมติฐานในการวิจัยเพื่อดำเนินการศึกษาและทดสอบสมมติฐานดังนี้



ภาพประกอบ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

④

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พยาบาลชายกับพยาบาลหญิง มีความเครียดแตกต่างกัน
2. พยาบาลชายกับพยาบาลหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
4. พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
5. พยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
6. พยาบาลที่มีชั้นยศสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีชั้นยศต่ำกว่า
7. พยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
8. พยาบาลที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
9. พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
10. พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
11. พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
12. พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่ำกว่า
13. พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
14. พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
15. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
16. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
17. ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ ในปี พ.ศ. 2539 แบ่งออกเป็น 13 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 793 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 285 คน คำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane. 1967 : 91) กำหนดความคลาดเคลื่อน .05

N

$$\text{สูตร ยามาเน } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

(กำหนดความคลาดเคลื่อน .05)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากสถานที่ทำงาน 13 หน่วยงาน (Proportional Random Sampling)

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มพยาบาลของแต่ละสถานที่ทำงานโดย การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังตาราง 5-8

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศนาวาตรี -
นาวาเอก เพศ และสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1. กองบังคับการ	7	1	2	1
2. กองอายุรเวชกรรม	11	19	4	6
3. กองศัลยกรรม	7	7	3	3
4. กองสูติ - นรีเวชกรรม	-	12	-	4
5. กองจักษุกรรม	-	-	-	-
6. กองโสต ศอ นาสิกกรรม	-	-	-	-
7. กองกุมารเวชกรรม	-	9	-	4
8. กองทันตกรรม	4	-	1	-
9. กองพยาธิวิทยา	5	-	1	-
10. กองการพยาบาล	9	57	4	17
11. กองรังสีวิทยา	4	-	1	-
12. กองเภสัชกรรม	2	-	1	-
13. แผนกบริการ	5	2	1	1
รวม	54	107	18	36

ที่มา : กองบังคับการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2539.

ตาราง 6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศเรือตรี -
เรือเอก แพศ และสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1. กองบังคับการ	2	-	1	-
2. กองอาชुरเวชกรรม	7	4	2	2
3. กองศีลยกรรม	18	20	9	10
4. กองสุติ - นรีเวชกรรม	-	22	-	10
5. กองจักรกรรม	2	1	1	1
6. กองโสด ศอ นาสิกกรรม	2	-	1	-
7. กองกุมารเวชกรรม	1	18	1	10
8. กองทันตกรรม	3	2	1	1
9. กองพยาธิวิทยา	9	3	3	1
10. กองการพยาบาล	45	131	15	48
11. กองรังสีวิทยา	7	6	2	2
12. กองเภสัชกรรม	4	2	1	1
13. แผนกบริการ	5	-	1	-
รวม	105	209	38	86

ที่มา : กองบังคับการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2539.

ตาราง 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศพันจ่าตรี -
พันจ่าเอก เพศ และสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1. กองบังคับการ	-	-	-	-
2. กองอาัยุรเวชกรรม	10	5	3	2
3. กองศัลยกรรม	33	9	11	3
4. กองสูติ - นรีเวชกรรม	-	10	-	3
5. กองจักษุกรรม	2	1	1	1
6. กองโสต ศอ นาสิกกรรม	3	-	1	-
7. กองกุมารเวชกรรม	3	5	1	2
8. กองทันตกรรม	4	-	1	-
9. กองพยาธิวิทยา	13	-	5	-
10. กองการพยาบาล	27	18	9	5
11. กองรังสีวิทยา	12	2	4	1
12. กองเภสัชกรรม	13	-	4	-
13. แผนกบริการ	-	-	-	-
รวม	120	50	40	17

ที่มา : กองบังคับการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2539 .

ตาราง 8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศเจ้าตรี - เจ้าเอก
เพศ และสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1. กองบังคับการ	-	-	-	-
2. กองอาัยุรเวชกรรม	1	-	1	-
3. กองตัลยกรรม	11	2	3	1
4. กองสูติ - นรีเวชกรรม	-	1	-	1
5. กองจักษุกรรม	4	2	1	1
6. กองโสต คอ นาสิกกรรม	2	-	1	-
7. กองกุมารเวชกรรม	2	3	1	1
8. กองทันตกรรม	2	1	1	1
9. กองพยาธิวิทยา	8	-	2	-
10. กองการพยาบาล	38	51	14	15
11. กองรังสีวิทยา	10	2	3	1
12. กองเภสัชกรรม	8	-	2	-
13. แผนกบริการ	-	-	-	-
รวม	86	62	29	21

ที่มา : กองบังคับการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2539.

15/1 (6)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคม
2. แบบสอบถามความเครียดปรับปรุงจากแบบสอบถามของ ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2532 : 38-40) ตามแนวคิดของดูแกนและคณะ (Dugan and other. 1986 : 83)
3. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานปรับปรุงจากแบบสอบถามของ ภาวิณี นาวาพานิช (2537 : 137) ตามแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 86)
4. แบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ลักษณะเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคม คือ เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางกายภาพและจิต ประสิทธิภาพในการทำงาน และสถานที่ทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียด

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความเครียด จำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านอารมณ์ เช่น เบื่อหน่าย จุกเสียด กระวนกระวาย ได้แก่ คำถามในข้อ 1 - 10 รวม 10 ข้อ
2. ด้านอวัยวะ เช่น ปากคอแห้ง หายใจถี่ วิงเวียนศีรษะ ได้แก่ คำถามในข้อ 11 - 23 รวม 13 ข้อ
3. ด้านกล้ามเนื้อ เช่น มือเท้าสั่น ปวดหลัง ตาพร่า ได้แก่ คำถามในข้อ 24 - 31 รวม 8 ข้อ

15/10 หน้า 123

4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น นอนไม่หลับ ลุกลุกนอน เดินตัว
เกร็ง ได้แก่คำถามในข้อ 32 - 40 รวม 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 33 ข้อ
ครอบคลุมความพึงพอใจในการทำงาน 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในความ
เรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน มีความพึงพอใจและภูมิใจในผลงาน มีความสามารถ
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป

2. การยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการยอมรับผลการ
ทำงานเห็นด้วยกับการได้รับค่าชมเชย ความไว้วางใจและกำลังใจจากผู้บังคับ
บัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจใน
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อเพื่อให้ได้
รับวุฒิสูงขึ้นหรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

4. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำว่าเหมาะสมกับ
เวลาและความและความสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถ

5. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่มีอิสระในการดำเนิน
งานหรือแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้วยตนเอง ได้รับการมอบหมายหน้าที่ และมี
อำนาจในการตัดสินใจ

6. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการดำเนิน
งานภายในโรงพยาบาลที่มีการวางหลักการ นโยบาย และวัตถุประสงค์ชัดเจน
ในหน่วยงาน

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในสภาพ
ของบริเวณโรงพยาบาล อาคาร สถานที่ ความสะอาดสวยงาม วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ
กับการปฏิบัติงานและมีปริมาณที่เหมาะสม

8. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการพบปะ
สังสรรค์พูดคุยกับบุคคลอื่น ได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับ

บัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

9. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในผลตอบแทน
จากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการ

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจว่า
จะได้งานทำในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

ส่วนที่ 4 แบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

เป็นแบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาบทบาทและหน้าที่ในการทำงานต่าง ๆ ของพยาบาลโรง
พยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ
2. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด และความ
พึงพอใจในการทำงาน บุคคลในหน่วยงาน
3. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจใน
การทำงาน การวิจัยวัดความเครียด
4. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความ
พึงพอใจในการทำงาน การวิจัยวัดความเครียด
5. ปรับปรุงแบบสอบถามวัดความเครียดและความพึงพอใจในการทำ
งานของพยาบาล ตามแนวคิด ทฤษฎี ความรู้ที่ได้รับจากข้อ 1 - 4
6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ
7. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาและตรวจ
สอบเนื้อหาและความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)
8. นำไปทดสอบกับพยาบาลที่ทำงานในหน่วยงานอื่นที่ขึ้นตรงกับกรมแพทย์
ทหารเรือ จำนวน 60 คน ที่ไม่ได้รับการเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง บุคคลในหน่วยงาน

9. นำแบบสอบถามมาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
10. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มาหาตรวจสอบภาษาและความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ถ้าข้อคำถามได้ค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าใช้ได้

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขแล้ว ไปทดสอบใช้กับ *ทุกคนในวันทำงาน* พยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารเรือ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบด้วยวิธี 25 เปอร์เซนต์ของ กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยใช้สถิติค่า t (t-test) และคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป

3. นำข้อความที่ได้คัดเลือกในข้อ-2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดเท่ากับ 0.9146 และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.9040

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. แบบสอบถามความเครียดในการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบว่ามีอาการเหล่านั้นบ่อยครั้งเพียงใดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาโดยคำตอบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

บ่อยครั้งที่สุด	ให้คะแนน	5	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้งที่สุด
บ่อยครั้ง	ให้คะแนน	4	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้ง
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการเช่นนั้นพอ ๆ กับที่ไม่เกิดขึ้น
น้อยครั้ง	ให้คะแนน	2	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการเช่นนั้นน้อย
น้อยครั้งที่สุด	ให้คะแนน	1	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้งที่สุด

๓๖/๑๐๒๔

Bm

การแปลผล นำคะแนนจากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง ความเครียดอยู่ในระดับ สูงมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ความเครียดอยู่ในระดับ มาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ความเครียดอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ความเครียดอยู่ในระดับ น้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ความเครียดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบให้ตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริง ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	เกิดขึ้นทุกครั้งหรือเป็นประจำ
จริงมาก	หมายถึง	เกิดขึ้นมากพอควร
ปานกลาง	หมายถึง	เกิดขึ้นพอ ๆ กับที่ไม่เกิดขึ้น
จริงน้อย	หมายถึง	เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ไม่ตรงกับความรู้สึกหรือความจริงที่เกิดขึ้นเลย

2.1 ถ้าข้อความมีความหมายทางบวกจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้คะแนน	5
จริงมาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
จริงน้อย	ให้คะแนน	2
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	1

2.2 ถ้าข้อความมีความหมายทางลบ จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้คะแนน	1
จริงมาก	ให้คะแนน	2
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
จริงน้อย	ให้คะแนน	4

ไม่จริงเลย

ให้คะแนน 5

การแปลผล นำคะแนนจากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด ^{จบ}

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย ขอหนังสือไปยังกรมแพทยทหารเรือ
เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน ^{หน่วยงานต่างๆ}
2. ขอความอนุเคราะห์จากเจ้ากรมแพทยทหารเรือและผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เพื่อขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง
เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ธันวาคม 2539
โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้
เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ จำนวน 285 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
5. ตรวจแบบสอบถามและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำ
คะแนนที่ได้แยกตามตัวแปรอิสระ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ

วิธีจัดการกระทำกับข้อมูล

1. ให้คะแนนในแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ
 รูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for Social
 Science : SPSS)

3. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความแปรปรวน (S^2) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แยกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา
4. หาค่าเฉลี่ยของความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานเปรียบเทียบกับค่าที่กำหนดไว้ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. ใช้สถิติค่าที (t-test Independence) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ตามสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2
6. ใช้สถิติค่าเอฟ (F-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามสมมติฐานข้อที่ 3 - 16
7. จากข้อ 6 ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ นิวแมน-คูลส์ (Newman-Kuels)
8. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 17
9. นำข้อมูลจากแบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมมารวบรวม สาเหตุความเครียด บุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ
10. วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน สรุป และอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 คะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.

2527 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูล

1.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.
 2527: 40)

$$SD = \sqrt{\frac{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าดัชนีความเที่ยงตรงของ โรวินนลลี และแฮมเบิลตัน
 (Rovinelli and Hambleton) ใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 124)

$$IC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
 ΣR แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ โดยใช้เทคนิค 25 % ของเอ็ดเวิร์ด (Edwards) และนำมาทดสอบค่าที (t-distribution) ใช้สูตร (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 185)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
	$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	N_H	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
	N_L	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตร (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 171)

$$\alpha = \frac{N}{n - 1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_c^2} \right)$$

เมื่อ α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
S_1^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแต่ละข้อ
S_2^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์สมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติค่าที (t-test Independence) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 และ 2 ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2527 : 201)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 3 - 16 ใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 95)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติของนิวแมน-คูเอลส์ (Newman-Kuels) ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2523 : 268)

$$q = \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$$

เมื่อ q แทน ค่า q - Statistics ที่ได้จากตาราง

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน

$$\text{โดยที่ } n = \frac{k}{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} + \dots + \frac{1}{n_k}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$n_1, n_2, \dots, n_k$ แทน จำนวนคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ถึงกลุ่มตัวอย่างที่ k ตามลำดับ

3.3 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 17 ใช้สูตร (ลัดดาวัลย์ หวังพานิช. 2528 : 262)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2 \quad N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของชุด X กับชุด Y
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณของคะแนน 2 ชุด
$\sum X, \sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละชุด
$\sum X^2, \sum Y^2$	แทน	ผลรวมกำลัง 2 ของคะแนนแต่ละชุด
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

๑๖

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และแปลผล

เพื่อให้การแปลความหมายและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
S^2	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
A1	แทน	กองบังคับการ
A2	แทน	กองอาัยรเวชกรรม
A3	แทน	กองศัลยกรรม
A4	แทน	กองสูติ-นรีเวชกรรม
A5	แทน	กองจักษุกรรม
A6	แทน	กองโสต ศอ นาสิกกรรม
A7	แทน	กองกุมารเวชกรรม
A8	แทน	กองทันตกรรม
A9	แทน	กองพยาธิวิทยา

A10	แทน	กองการพยาบาล
A11	แทน	กองรังสีวิทยา
A12	แทน	กองเภสัชกรรม
A13	แทน	แผนกบริการ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม ดังปรากฏตามตาราง 9

ตาราง 9 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม

ปัจจัยชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	145	50.90
หญิง	140	49.10
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	1.10
21 - 30 ปี	172	60.40
31 - 40 ปี	79	27.70
41 - 50 ปี	22	7.70
51 - 60 ปี	9	3.20

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
3. ^{ชั้นยศ}		
จำตรี - จำเอก	69	24.20
พันจำตรี - พันจำเอก	79	27.70
เรือตรี - เรือเอก	104	36.50
นาวาตรี - นาวาเอก	33	11.60
4. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	123	43.20
10,001 - 20,000 บาท	143	50.20
20,001 - 30,000 บาท	14	4.90
30,001 บาทขึ้นไป	5	1.80
5. สถานภาพสมรส		
โสด	162	56.80
คู่	115	40.40
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	8	2.80
6. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	52.60
ปริญญาตรี	132	46.30
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.10

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ในการทำงาน		
เริ่มบรรจุ - 5 ปี	122	42.80
6 - 10 ปี	52	18.20
11 - 15 ปี	55	19.30
16 - 20 ปี	30	10.50
21 ปีขึ้นไป	26	9.10
8. สถานที่ทำงาน		
กองบังคับการ	4	1.40
กองอาชुरเวชกรรม	51	17.90
กองศีลธรรม	49	17.20
กองสุติ - นรีเวชกรรม	26	9.10
กองจักษุกรรม	10	3.50
กองโสต ศอ นาสิกกรรม	11	3.90
กองกุมารเวชกรรม	29	10.20
กองทันตกรรม	5	1.80
กองพยาธิวิทยา	9	3.20
กองการพยาบาล	67	23.50
กองรังสีวิทยา	6	2.10
กองเภสัชกรรม	14	4.90
แผนกบริการ	4	1.70

จากตาราง 9 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 ชั้นยศเรือตรี - เรือเอก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 ประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มบรรจุ - 5 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 สำหรับสถานที่ทำงาน พบว่ากองการพยาบาลมีพยาบาลจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

ตอนที่ 2 การศึกษาความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามตัวแปรเพศ ปรากฏตามตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามเพศ

ปัจจัยชีวสังคม	N	$\bar{X}$	SD	t	p
เพศ					
ชาย	145	1.8116	.491	2.24*	.026
หญิง	140	1.9409	.484		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า พยาบาลชายและพยาบาลหญิง มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดอยู่ในช่วง 1.51 - 2.50 นั่นคือ พยาบาลทั้งชายและหญิงมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพบว่าพยาบาลหญิงมีความเครียดมากกว่าพยาบาลชาย

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามตัวแปรอายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปร อายุ ชั้นยศ
รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.1158	.5290	2.2346	.0655
ภายในกลุ่ม	280	66.2798	.2367		
รวม	284	68.3956			
2. ชั้นยศ					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.3608	.7869	3.3486*	.0195
ภายในกลุ่ม	281	66.0349	.2350		
รวม	284	68.3956			
3. รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	3	.5238	.1746	.7229	.5390
ภายในกลุ่ม	281	67.8718	.2415		
รวม	284	68.3956			
4. สถานภาพสมรส					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.9788	.9894	4.2009*	.0159
ภายในกลุ่ม	282	66.4168	.2355		
รวม	284	68.3956			

ตาราง 11 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
5. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	.4134	.2067	.8574	.4253
ภายในกลุ่ม	282	67.9822	.2411		
รวม	284	68.3956			
6. ประสบการณ์ในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.4044	.6011	2.5505*	.0395
ภายในกลุ่ม	280	65.9912	.2357		
รวม	284	68.3956			
7. สถานที่ทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	12	8.5095	.7091	3.2208*	.0002
ภายในกลุ่ม	272	59.8801	.2202		
รวม	284	68.3956			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่าพยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันและสถานที่ทำงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วจึงนำข้อมูลมาทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการนิวแมนคูลส์ (Newman-Kuels Method) ปรากฏว่าเมื่อทดสอบเป็นรายคู่แล้วพบว่าพยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน มีสถานภาพสมรสต่างกัน และสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดัง

ปรากฏตามตาราง 12 - 15 ยกเว้นพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ผลปรากฏว่าไม่มีคู่ใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามตัวแปรชั้นยศเป็นรายคู่

ชั้นยศ		จ่าตรี- จ่าเอก	พันจ่าตรี- พันจ่าเอก	เรือตรี- เรือเอก	นาวาตรี- นาวาเอก
	$\bar{X}$	2.001	1.7959	1.8983	1.7280
จ่าตรี-จ่าเอก	2.0011	-	0.2052*	0.1028	0.2731*
พันจ่าตรี-พันจ่าเอก	1.7957		-	0.1036	0.0677
เรือตรี-เรือเอก	1.8983			-	0.1703
นาวาตรี-นาวาเอก	1.7280				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า พยาบาลชั้นยศ จ่าตรี-จ่าเอก มีความเครียดแตกต่างจากพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี-พันจ่าเอก และนาวาตรี-นาวาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก มีความเครียดมากกว่าพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี-พันจ่าเอก และพยาบาลชั้นยศนาวาตรี-นาวาเอก นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามตัวแปรสถานภาพ
สมรสเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส				
	โสด	คู่	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	
	$\bar{X}$	1.9477	1.7800	1.7719
โสด	1.9477	-	0.1677*	0.1758
คู่	1.7800	-		0.0081
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1.7719			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า พยาบาลโสดมีความเครียดแตกต่างจากพยาบาลที่มีคู่สมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลโสดมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามตัวแปรสถานที่ทำงานเป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13
$\bar{X}$	1.3312	1.8985	1.9668	2.0990	1.5775	1.8205	2.0491	2.2000	1.8250	1.7974	1.9167	1.5196	1.3625
A1	1.3312	-	0.5673	0.6356	0.7678	0.2463	0.4893	0.7179	0.8688	0.4938	0.4662	0.5855	0.1884
A2	1.8985	-	0.0683	0.2005	0.3210	0.0780	0.1506	0.3015	0.0735	0.1011	0.0182	0.3789	0.0536
A3	1.9668	-	-	0.1322	0.3893	0.1463	0.0823	0.2332	0.1418	0.1694	0.0501	0.4472	0.6043*
A4	2.0990	-	-	-	0.5215	0.2785	0.0499	0.1010	0.2740	0.3016	0.1823	0.5794	0.7365*
A5	1.5775	-	-	-	-	0.2430	0.4716	0.6225	0.2475	0.2199	0.3392	0.0579	0.2150
A6	1.8204	-	-	-	-	-	0.2287	0.3796	0.0046	0.0230	0.0963	0.3008	0.4579
A7	2.0491	-	-	-	-	-	-	0.1509	0.2241	0.2517	0.1324	0.5295	0.6866*
A8	2.2000	-	-	-	-	-	-	-	0.3750	0.4026	0.2833	0.6804	0.8375
A9	1.8250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0276	0.0917	0.3054	0.4625
A10	1.7974	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1193	0.2778	0.4349
A11	1.9167	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3971	0.5542
A12	1.5196	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1571
A13	1.3625	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มนยค่าคู่ทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในกองเภสัชกรรม มีความเครียดแตกต่างกับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกองศัลยกรรม กองสูติ-นรีเวชกรรม และกองกุมารเวชกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกองเภสัชกรรม มีความเครียดน้อยกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกองศัลยกรรม กองสูติ-นรีเวชกรรม และกองกุมารเวชกรรม นอกเหนือจากความแตกต่างบางส่วน

ตอนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามตัวแปร เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน แบ่งออกได้ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรเพศ ดังปรากฏผลตามตาราง 15 ดังนี้

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ตามตัวแปรเพศ

ปัจจัยชีวสังคม	N	$\bar{X}$	SD	t	p
เพศ					
ชาย	145	3.0606	.575	.79	.429
หญิง	140	3.1139	.560		

จากตาราง 15 แสดงว่า พยาบาลชายและพยาบาลหญิง มีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในช่วง 2.51 - 3.50 โดยพบว่าทั้งพยาบาลชายและพยาบาลหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกัน.

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามตัวแปรอายุ ชั้นยศ
รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการ
ทำงาน และสถานที่ทำงาน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ตาม
ตัวแปร อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล
ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	4	11.1165	2.7791	9.6898*	.0001
ภายในกลุ่ม	280	80.3066	.2866		
รวม	284	91.4230			
2. ชั้นยศ					
ระหว่างกลุ่ม	3	8.4139	2.8046	9.4942*	.0001
ภายในกลุ่ม	281	83.0091	.2954		
รวม	284	91.4230			
3. รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	3	5.5450	1.8517	6.0595*	.0005
ภายในกลุ่ม	281	85.8680	.3056		
รวม	284	91.4230			

ตาราง 16 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
4. สถานภาพสมรส					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.7427	1.3713	4.3608*	.0136
ภายในกลุ่ม	282	88.6803	.3145		
รวม	284	91.4230			
5. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	.1266	.0633	.1955	.8226
ภายในกลุ่ม	282	91.2964	.3237		
รวม	284	91.4230			
6. ประสบการณ์ในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4	12.6910	3.1728	11.2835*	.0001
ภายในกลุ่ม	280	78.7320	.2812		
รวม	284	91.4230			
7. สถานที่ทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	12	11.2664	.9389	3.1859*	.0003
ภายในกลุ่ม	272	80.1566	.2947		
รวม	284	91.4230			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่าพยาบาลที่มีอายุต่างกัน ขึ้นยศต่างกัน รายได้ต่างกัน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงานต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วจึงนำข้อมูลมาทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman - Keuls) ดังแสดงในตาราง 17 - 22

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
$\bar{X}$	3.1818	2.9847	3.0951	3.6942	3.4478
ต่ำกว่า 21 ปี	3.1818	-	-	-	-
21 - 30 ปี	2.9847	0.1971	0.0867	0.5124	0.2660
31 - 40 ปี	3.0951	-	0.1104	0.7095*	0.4631
41 - 50 ปี	3.6942	-	-	0.5991*	0.3527
51 - 60 ปี	3.4478	-	-	-	0.2464

* มนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า พหยาบลาอายุ 41 - 50 ปี กับพหยาบลาอายุ 21 - 30 ปี และพหยาบลาอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยพบว่า พหยาบลาอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพหยาบลาอายุ 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี นอกเหนือจากความแตกต่าง

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ตาม
ตัวแปรชั้นยศเป็นรายคู่

ชั้นยศ		จ่าตรี- จ่าเอก	พันจ่าตรี- พันจ่าเอก	เรือตรี- เรือเอก	นาวาตรี- นาวาเอก
	$\bar{X}$	2.9745	2.9049	3.1920	3.4252
1. จ่าตรี-จ่าเอก	2.9745	-	0.0696	0.2175*	0.4507*
2. พันจ่าตรี-พันจ่าเอก	2.9049		-	0.2871*	0.5203*
3. เรือตรี-เรือเอก	3.1920			-	0.2332*
4. นาวาตรี-นาวาเอก	3.4252				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า พยาบาลชั้นยศนาวาตรี - นาวาเอก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก พยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก และพยาบาลชั้นยศเรือตรี - เรือเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลชั้นยศนาวาตรี - นาวาเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลชั้นยศต่ำกว่าทุกระดับและแสดงว่าพยาบาลชั้นยศเรือตรี - เรือเอก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก และพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลชั้นยศเรือตรี - เรือเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก และพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก แต่พยาบาลที่มีชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก กับพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลตามตัวแปรรายได้เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 ขึ้นไป
X	2.9340	3.1926	3.1948	3.1552
ต่ำกว่า 10,000	2.9340	-	0.2586*	0.2212
10,001 - 20,000	3.1926	-	0.0022	0.0374
20,001 - 30,000	3.1948	-	-	0.0396
30,001 ขึ้นไป	3.5152	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า พยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทกับพยาบาลที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท นอกเหนือจากความแตกต่าง

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ตาม
ตัวแปรสถานภาพสมรสเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส				
	โสด	คู่	หม้าย/หย่า/แยก	
	$\bar{X}$	3.0015	3.2018	3.1591
โสด	3.0015	-	0.2003*	0.1576
คู่	3.2018	-	-	0.0427
หม้าย/หย่า/แยก	3.1591			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า พยาบาลโสดมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพยาบาลที่มีคู่สมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลโสดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการทำงานของพยาบาล ตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการทำงาน	เริ่มบรรจุ - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
$\bar{X}$	3.0410	2.8776	3.0292	3.2182	3.6900
เริ่มบรรจุ - 5 ปี	3.0410	-	0.1634	0.0118	0.1772
6 - 10 ปี	2.8776	-	0.1516	0.3406*	0.8124*
11 - 15 ปี	3.0292	-	-	0.1890	0.6608*
16 - 20 ปี	3.2182	-	-	-	0.4718*
21 ปีขึ้นไป	3.6900	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุ - 5 ปี, 6 - 10, 11 - 15 ปี และ 16 - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่าทุกระดับ และแสดงให้เห็นว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16-21 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี นอกเหนือจากความแตกต่าง

สถานที่ทำงาน	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13
$\bar{X}$	3.5833	3.0980	3.1299	3.0839	3.2727	2.9504	2.7952	2.8242	3.4343	3.2103	2.7273	2.6277	3.5833
A1	3.5833	-	0.4853	0.4534	0.4994	0.3106	0.6326	0.7881	0.7591	0.1490	0.3730	0.8560	0.9556
A2	3.0980	-	0.0319	0.0141	0.1747	0.1476	0.3028	0.2738	0.3363	0.1123	0.3707	0.4703	0.4853
A3	3.1299	-	0.0460	0.1428	0.1795	0.3347	0.7053	0.3044	0.0805	0.4026	0.5022	0.4534	
A4	3.0839	-	-	0.1888	0.1335	0.2887	0.2597	0.3504	0.1264	0.3566	0.4562	0.4994	
A5	3.2727	-	-	0.3223	0.4775	0.4485	0.1616	0.0624	0.5454	0.6450	0.3106		
A6	2.9504	-	-	-	0.1552	0.1262	0.4839	0.2599	0.2231	0.3227	0.6329		
A7	2.7952	-	-	-	0.0293	0.6391	0.4151	0.0679	0.1675	0.7881			
A8	2.8242	-	-	-	0.6101	0.3861	0.0969	0.1965	0.7591				
A9	3.4343	-	-	-	-	0.2240	0.7070	0.8066	0.1490				
A10	3.2103	-	-	-	-	0.4830	0.5826	0.3730					
A11	2.7273	-	-	-	-	0.0996	0.8560						
A12	2.6277	-	-	-	-	-	0.9556						
A13	3.5833	-	-	-	-	-	-						

* มนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า พยาบาลสังกัดกองการพยาบาลมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลสังกัดกองการเวชกรรม และพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาลมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาลมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรม นอกเหนือจากความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ดังปรากฏตามตาราง 23

ตาราง 23 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	SD	r
ความเครียด	285	1.8751	.4907	-.4391*
ความพึงพอใจใน- การทำงาน	285	3.0868	.5674	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ $-.4391$ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 17

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

③ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามปัจจัยชีวสังคม คือ เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

⑤ วิจัยดำเนินงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จำนวน 285 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

(b) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคม
2. แบบสอบถามความเครียดปรับปรุงจากแบบสอบถามของชูศรี เลิศรัตน์

เดชากุล (2532 : 38-42)

3. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของ ภาวิณี นาวาพานิชย์ (2537 : 137)

4. แบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

(c) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามไปยังพยาบาล จำนวน 285 ฉบับ และรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 285 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. ตรวจสอบคะแนนข้อคำถามแต่ละตอนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคมของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
4. ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน คือ เพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independence) ตามสมมติฐาน ข้อ 1 และ 2
5. ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ (One-Way Analysis of Variance) คือ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน ตามสมมติฐานข้อ 3 - 16

6. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ทดสอบสมมติฐานข้อ 17

๘ สรุปผลการค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 285 คน ตามตัวแปรปัจจัยชีวสังคม คือ เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้าแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาล สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความเครียดของพยาบาลคะแนนเฉลี่ยของความเครียดเท่ากับ 1.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ 1.51 - 2.50 หมายถึง พยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย

2. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ตามตัวแปรเพศพบว่า พยาบาลชายกับพยาบาลหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลหญิงมีความเครียดมากกว่าพยาบาลชาย จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งว่า "พยาบาลชายกับพยาบาลหญิง มีความเครียดแตกต่างกัน"

3. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรอายุ พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 3 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน"

4. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรชั้นยศ พบว่า พยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอกมีความเครียดแตกต่างจากพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก และพยาบาลชั้นยศนาวาตรี - นาวาเอก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โดยพบว่า พยาบาลจำตรี - จำเอก มีความเครียดมากกว่าพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก และพยาบาลชั้นยศนาวาตรี - นาวาเอก จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 5 บางส่วน ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน"

5. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรรายได้ พบว่า พยาบาลที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 7 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน"

6. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลโสดมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 9 บางส่วนที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดต่างกัน"

7. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรระดับการศึกษาทางการพยาบาล พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 11 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีการระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน"

8. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 13 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน"

9. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรสถานที่ทำงาน พบว่า พยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความเครียดแตกต่างกับพยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม พยาบาลสังกัดสูติ-นรีเวชกรรม และพยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความเครียดน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม พยาบาลสังกัดกองสูติ-นรีเวชกรรม และพยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 15 บาง

ส่วน ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน"

ตอนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล
สรุปได้ดังนี้

1. ระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 3.09 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ 2.51 - 3.50 หมายถึง พยาบาลมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรเพศ พบว่า พยาบาลชายและพยาบาลหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งว่า "พยาบาลชายกับพยาบาลหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน"

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรอายุ พบว่า พยาบาลอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลอายุ 21 - 30 ปี และพยาบาลอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลอายุ 21 - 30 ปี และพยาบาลอายุ 31 - 40 ปี จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 4 บางส่วนที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน"

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรชั้นยศ พบว่า พยาบาลที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 6 บางส่วน ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" โดยพบว่า

4.1 พยาบาลชั้นยศนาวาตรี - นาวาเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า พยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก พยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก และพยาบาลชั้นยศเรือตรี - เรือเอก

4.2 พยาบาลชั้นยศเรือตรี - เรือเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก และพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรรายได้ พบว่า พยาบาลที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พยาบาลที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 8 บางส่วน ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน"

6. การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรสถานภาพสมรสพบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลโสด จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 10 บางส่วน ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน"

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ตามตัวแปรระดับการศึกษาทางการพยาบาล พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 12 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่ำกว่า"

8. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 14 บางส่วน ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" โดยพบว่า

8.1 พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่าทุกระดับ

8.2 พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกัน

9. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ตามตัวแปรสถานที่ทำงาน พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 16 บางส่วนที่ตั้งว่า "พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่าง" โดยพบว่า

9.1 พยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาล

9.2 พยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลกองพยาธิวิทยา และพยาบาลกองการพยาบาล

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสนับสนุนสมมติฐาน ข้อ 17 ที่ตั้งว่า "ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงาน" นั่นคือ เมื่อพยาบาลมีความเครียดมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย แต่ถ้าพยาบาลมีความเครียดน้อยจะมีความพึงพอใจในการทำงานมาก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของ พยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ตามปัจจัยชีวสังคม คือ เพศ อายุ ชั้นยศ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ระดับความเครียดของพยาบาลในภาพรวม มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลทั้งหมดเป็นข้าราชการทหารเรือได้ผ่านการฝึกอบรมวิชาทางการทหาร เพื่อให้เกิดวินัยทางทหาร รู้จักการปฏิบัติต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักการรอคอย อดทน และอดกลั้นต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งจากการดำเนินชีวิตและการทำงาน จึงทำให้ความเครียดเกิดขึ้นน้อย

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในภาพรวมมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิชาชีพพยาบาลที่มีคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ญาติมิตร และผู้เจ็บป่วย จึงทำให้รู้สึกว่าคุณค่าเกิดความพึงพอใจในตนเอง แต่จากการปฏิบัติงานบางอย่าง หรือนโยบายที่สำคัญไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องรอให้แพทย์เป็นผู้ตัดสินใจ ซึ่งอาจเป็นผลให้พยาบาลมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งว่า "พยาบาลชายกับพยาบาลหญิง มีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลชายกับพยาบาลหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่าพยาบาลชายมีความเครียดน้อยกว่าพยาบาลหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ แซนี่ (Chany. 1989 : 3287) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด พบว่านักศึกษาและคณาจารย์ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพบว่า นักศึกษาหญิงมีความเครียดมากกว่านักศึกษาชาย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา มารยาท เจริญสุขโสภณ (2532. บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม กับสภาวะสุขภาพจิตของ

ประชาชนในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออกของไทย พบว่า เพศ รายได้ และ ระยะเวลาการเข้ามาอยู่อาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต จากการศึกษาของ เทพกร พิศาลพันธ์ (2532 : 83) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของครูในพื้นที่ ที่ซึ่งมีปัญหาชายแดนทางภาคตะวันออก พบว่า สุขภาพจิตของครูชายกับครูหญิงใน เขตพื้นที่เสี่ยงภัยมีสุขภาพจิตไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พยาบาลชายมีความเครียดน้อยกว่าพยาบาล หญิง จากข้อสังเกตที่พบในชีวิตประจำวันพบว่า พยาบาลชายมีการสังสรรค์บ่อย ครั้ง และมีการออกกำลังกายมากกว่าพยาบาลหญิง ซึ่งอาจจะเป็นผลให้ปัญหาต่างๆ ที่พยาบาลชายประสบได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถ แก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ จึงเป็นผลให้ความเครียดของพยาบาลชายน้อยกว่า พยาบาลหญิง

4. จากการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3. ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ กรุงเทพมหานคร และของ ฐานา ชรรมคุณ (2532 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วย ทั่วไปอายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างพบว่าพยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความ เครียดไม่แตกต่างกัน แต่จากการศึกษาของ อัมพร โอตระกูล (2525 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร พบว่าตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยตำรวจที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความเครียดมากกว่า กลุ่มอื่น จากการศึกษาของ ลาแวนส์ (Lavant. 1990 : 2) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหาร งานบุคลากรนิสิต พบว่า ผู้บริหารบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยกลางคนมีความเครียด มากกว่าผู้บริหารบุคลากรนิสิตที่มีอายุต่ำกว่า

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานของพยาบาลที่ได้จากข้อสังเกตส่วนใหญ่จะทำงานที่ใกล้เคียงกัน โดยไม่ได้แบ่งการรับผิดชอบตามระดับของอายุ จึงทำให้ความเครียดของพยาบาลไม่ได้แตกต่างกันตามอายุ

5. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 5 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีชั้นยศต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่าพยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยพบว่า พยาบาลชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก มีความเครียดมากกว่าพยาบาลชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก และมากกว่าพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี-พันจ่าเอก ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของลาวานท์ (Lavant. 1990 : 2732) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารบุคลากรนิสิต พบว่าผู้บริหารที่มีระดับต่ำมากเท่าไร จะมีแนวโน้มที่จะพบกับความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และจากการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านปัจจัยหน้าที่การงานนั้น พยาบาลประจำการที่มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลที่ปฏิบัติงานเป็นผลัดมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ไม่ได้ปฏิบัติงานเป็นผลัด

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก มีความเครียดมากกว่า พยาบาลชั้นยศนาวาตรี - นาวาเอก และมากกว่าพยาบาลชั้นยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในชีวิตประจำวันนั้น การปกครองของข้าราชการกลาโหมเป็นการบังคับบัญชาตามลำดับของชั้นยศ และพยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก เป็นผู้ที่มีชั้นยศชั้นล่างสุดของพยาบาล ซึ่งอาจเป็นผลให้พยาบาลชั้นยศจ่าตรี - จ่าเอก ต้องมีภาระงานมาก ปัญหาบางเรื่องที่พบในการทำงานไม่สามารถจะมีอำนาจในการตัดสินใจได้ ต้องรับภาระงานหลายอย่างในขณะเดียวกัน จึงเป็นผลให้มีความเครียดมากกว่าพยาบาลชั้นยศที่สูงกว่า

6. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 7 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ มารยาท เจริญสุขโสภณ (2532 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม กับสภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออกของประเทศไทยพบว่า รายได้ของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของโจน (Jones. 1990 : 1872) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด รายได้ เชื้อชาติ โครงสร้างของครอบครัวและความสัมพันธ์ของพ่อแม่ในกลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้าพบว่า มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันทางด้านลบระหว่างความเครียดกับรายได้ โดยพบว่า พ่อแม่ที่มีระดับรายได้ต่ำจะมีความเครียดสูง จากการศึกษาของ ดุษณี ทิศนาจินตธานี (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความเครียด

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลที่มีรายได้ในแต่ละระดับ รู้จักการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับรายได้ของแต่ละคน ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและมีการใช้จ่ายแบบประหยัด

7. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 9 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดุษณี ทิศนาจินตธานี (2539 : 79) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพอื่น แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประพิมพรรณ สุวรรณบุญ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า พยาบาลโรคมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่เป็นโสดมักจะให้ความสำคัญต่องาน โดยทุ่มเทและยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิต มีความทะเยอทะยาน แข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มากกว่าผู้ที่มีคู่สมรส ซึ่งจะไม่ทุ่มเทและยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครบครันด้วย

8. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 11 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันจากการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลซึ่งเป็นของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดแต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ (Lavant. 1990 : 2738) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต พบว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิปริญญาโทและปริญญาเอก จากการศึกษาของ ส่องศรี จัยสิน (2531 : 122-123) ที่ได้สำรวจสภาวะสุขภาพจิตของประชาชนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำ มีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานและชีวิตที่พยาบาลทุกระดับประสบปัญหาต่าง ๆ มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันและสามารถเรียนรู้ในการแก้ปัญหาได้ใกล้เคียงกันจึงทำให้ความเครียดไม่แตกต่างกัน

9. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 13 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาของ ประพิมพรรณ สุวรรณภู (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลาวนท์ (Lavant 1990 : 2732) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ระดับความเครียดจะลดลง จากการศึกษาของ ลีริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ใกล้เคียงกัน

10. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 15 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความเครียดน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม พยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม และพยาบาลสังกัดกองสูติ-นรีเวชกรรม ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพิมพรรณ สุวรรณภู

(2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน จากการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย และจากการศึกษาของ สบพร ชุทรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์ พบว่า ทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดเล็ก มีความเครียดมากกว่าทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดใหญ่ และทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีความเครียดมากกว่าทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความเครียดน้อยกว่า พยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม พยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม และพยาบาลสังกัดกองสูติ-นรีเวชกรรม จากข้อสังเกตในการทำงาน พบว่า การทำงานของพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรม มีการทำงานโดยการคิดราคายา เก็บเงินค่ายา จัดยา และจ่ายยาแก่ผู้ป่วยหรือญาติที่มาับการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างจะไม่ค่อยมีความสลับซับซ้อนมากนัก ซึ่งแตกต่างจากพยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม พยาบาลกองกุมารเวชกรรมและพยาบาลสังกัดสูติ-นรีเวชกรรม พยาบาลต้องดูแลผู้ป่วยที่มีความทุกข์ทรมาน จากการเจ็บป่วยที่สลับซับซ้อน ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย จึงอาจเป็นผลให้ความเครียดของพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความเครียดน้อยกว่า พยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม พยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม พยาบาลสังกัดกองสูติ-นรีเวชกรรม

11. จากการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 ที่ตั้งว่า "พยาบาลชายกับพยาบาลหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลชายกับพยาบาลหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ เซอร์จิโอวานี (Sergiovani. 1973 : A) ที่ได้

ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน ของครูในเขตมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า เพศไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน จากการศึกษาของ ศุภฤกษ์ ทองประยูร (2530 : บทคัดย่อ) ที่ได้ ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของอาจารย์สหวิทยาลัยทักษิณ พบว่า อาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และจากการ ศึกษาของ ลัดดา แพรภักทรพิศุทธิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า เจ้าหน้าที่ห้อง สมุดมหาวิทยาลัยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตก ต่างกัน แต่ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฟิทช์ (Fitch. 1990 : 313 - 319) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้อง สมุดระดับอุดมศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพศหญิง มีความพึงพอใจในการ ทำงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพศชาย

จากผลการศึกษาค้างนี้ พบว่า พยาบาลชายกับพยาบาลหญิงมีความพึงพอ ใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของพยาบาล สามารถปฏิบัติได้ทั้งพยาบาลชายและพยาบาลหญิงอีกทั้งมีประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกัน

12. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีความ พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลอายุ 21 - 30 ปี และมากกว่าพยาบาลอายุ 31 - 40 ซึ่งการศึกษาค้างนี้สอดคล้อง กับการศึกษาของ จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา พบว่า อาจารย์อายุ 35 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูง จากการศึกษาของ ณรงค์ สวีแพทย์ (2537:83) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศ ขึ้น ต่ำกว่าสัญญาบัตร กองบิน 71 กองพลบินที่ 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ข้าราชการทหารอากาศขึ้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไปมีความพึงพอ

ใจในการทำงานมากกว่าข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุมณฑา สิทธิพงศ์สกุล (2527 : 85-88) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ อัญชลี นวลคล้าย (2531 : 48 - 49) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี พบว่า อายุ สถานภาพสมรส คุณวุฒิในปัจจุบันและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า พยาบาลอายุ 21 - 30 ปี และมากกว่าพยาบาลอายุ 31 - 40 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาล อายุ 41 - 50 ปี เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความชำนาญ สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างถูกต้อง ค้นเคยกับสภาพการทำงานที่ยึดแบบธรรมเนียมทหาร เช่น การยึดถือระบบอาวุโส การแสดงความเคารพต่อผู้มียศสูงกว่า การรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา มีการปรับตัวเข้ากับสภาพต่าง ๆ ได้ดี ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น อีกทั้งมีอัตราเงินเดือนสูง ไม่ค่อยกังวลกับเรื่องเศรษฐกิจในครอบครัว จึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีอายุ 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี

13. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 6 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีชั้นยศสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีชั้นยศต่ำกว่า" พบว่า พยาบาลยศนาวาตรี - นาวาเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลทุกชั้นยศ และยังพบว่าพยาบาลยศเรือตรี - เรือเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลยศจ่าตรี - จ่าเอก มากกว่าพยาบาลยศพันจ่าตรี - พันจ่าเอก ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กวิตูกัว (Quitugua. 1975.A) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาล พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานแปร

เปลี่ยนไปตามตำแหน่งการงาน จากการศึกษาของ จามานท์ (Jamann. 1975. 4914 - 4915) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า องค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ การเลื่อนตำแหน่ง การทำงานเป็นกลุ่มและผลประโยชน์ที่ได้รับ แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973 : A) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวยอร์ก พบว่าตำแหน่งไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พยาบาลยศ นาวาตรี - นาวาเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลทุกชั้นยศ และพบว่า พยาบาลยศ เรือตรี - เรือเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลยศ จ่าตรี - จ่าเอก และมากกว่า พยาบาลยศ พันจ่าตรี - พันจ่าเอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบการทำงานยึดถือแบบธรรมเนียมทหาร เช่น ยึดถือระบบอาวุโส การแสดงความเคารพต่อผู้มียศสูงกว่า พยาบาลยศ นาวาตรี - นาวาเอก จึงได้รับการเคารพนับถือจากพยาบาลทุกชั้นยศ จึงเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนพยาบาลยศ เรือตรี - เรือเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลยศ จ่าตรี - จ่าเอก มากกว่าพยาบาลยศ พันจ่าตรี - พันจ่าเอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานที่ยึดแบบธรรมเนียมทหาร จึงได้รับการเคารพนับถือจากพยาบาลยศต่ำกว่า แต่พยาบาลยศ พันจ่าตรี - พันจ่าเอกกับพยาบาลยศ จ่าตรี - จ่าเอก ไม่มีความแตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะ พยาบาลยศ จ่าตรี - จ่าเอก และ พันจ่าตรี - พันจ่าเอก เป็นข้าราชการทหารเรือชั้นยศต่ำกว่าสัญญาบัตรเหมือนกัน อีกทั้งข้อสังเกตจากชีวิตประจำวัน พยาบาลชั้นยศทั้งสองนี้มีการทำงานที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน มีการทำความเคารพกันอยู่บ้าง แต่ไม่มากนัก จึงไม่ทำให้พยาบาลยศ พันจ่าตรี - พันจ่าเอก มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลยศ จ่าตรี - จ่าเอกได้

14. จากการทดสอบสมมติฐาน 8 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีรายได้สูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า" พบว่า พยาบาลที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

พยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการ
ศึกษาของ โจนส์ (Jones. 1990 : 1872) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์
ระหว่างความเครียด รายได้ เชื้อชาติ โครงสร้างของครอบครัวและสัมพันธภาพ
ของพ่อแม่ในกลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้า พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางด้านลบ
กับรายได้ แต่ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภรณ์ ศรีพหล
(2519 : 30 - 33) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการ
ทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า รายได้ไม่
ได้เป็นปัจจัยทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า พยาบาลที่มีรายได้ 10,001 - 20,000
บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000
บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพรายได้ของพยาบาลที่มีรายได้ 10,001-20,000
บาท เพียงพอกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน เป็นผลให้เกิด
ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท
ซึ่งไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน

15. จากการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 10 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีสถาน
ภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มี
สถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยพบว่าพยาบาล
โสดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มานีย์ อุษะเจริญ
(2528 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพ
พยาบาล พบว่า พยาบาลโสด มีความพึงพอใจในระดับต่ำ พยาบาลที่สมรสแล้วมี
ความพึงพอใจในระดับสูง จากการศึกษาของณรงค์ สวีแพทย์ (2537 : 88) ที่
ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำ
กว่าสัญญาบัตร กองบิน 71 กองพลที่ ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ข้าราชการ
ทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
กว่าข้าราชการทหารอากาศชั้นยศต่ำกว่าสัญญาบัตรที่สมรสแล้ว แต่ผลการศึกษานี้
ไม่สอดคล้องกับของ สุนันทา สิทธิพงศ์สกุล (2527 : 85 - 88) ที่ได้ศึกษา

เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้าน พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ อ่ำพัน ไชยทองศรี (2530 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลที่สมรสแล้วกับพยาบาลโสด มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลโสดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พยาบาลที่เป็นโสดมีภาระทางครอบครัวน้อย การใช้จ่ายไม่ประหยัด ทุ่มเพื่อในสิ่งที่ไม่ค่อยเกิดประโยชน์ มีความรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอ ส่วนพยาบาลที่มีคู่สมรส มีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว การใช้จ่ายจึงต้องประหยัด ลดค่าใช้จ่ายที่ทุ่มเพื่อ ถึงแม้จะได้รับเงินเดือนในระดับเดียวกัน จึงมักเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว ด้านการทำงานจะมีความรอบคอบ มีอารมณ์มั่นคง มีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับ ความเป็นผู้นำมากกว่าจึงอาจเป็นผลให้พยาบาลโสดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลที่มีคู่สมรส

16. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 12 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คำนิง นกแก้ว (2523 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 พบว่า ครูที่มีวุฒิทางการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิทางการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาของ อ่ำพัน ไชยทองศรี (2530 : 90 - 91) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลเทคนิคมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมุททา สิทธิพงศ์สกุล (2527 : 85 - 88) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความ

พึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า วุฒิทางการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษาของเกล็ดแกวว์ ร่วงลือ (2528 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน พบว่า ผู้มีวุฒิปริญญาหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาดรี และจากผลการศึกษาของ มาณีย์ อ้อยเจริญ (2528 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล พบว่า พยาบาลปริญญาดรีมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลปริญญโทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานของพยาบาลนั้นพยาบาลทุกระดับการศึกษาสามารถปฏิบัติให้บรรลุผลได้เท่าเทียมกันจึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

17. จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 14 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าทุกกลุ่มอายุและพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ควิตูควัว (Quituqua, 1975 : A) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาล พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานแปรเปลี่ยนไปตามประสบการณ์ในการสอน จากผลการศึกษาของ ณรงค์ สวีแพทย์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร พบว่า ข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่

มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี แต่ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอำพัน ไชยทองศรี (2530 : 90 - 91) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าทุกกลุ่มอายุ และพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้ รู้ที่จะตัดสินใจและมีความพร้อมที่จะกระทำการบริการทางการพยาบาลได้อย่างมั่นใจ ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาจะช่วยให้เข้าใจความต้องการของบุคคลในแต่ละวัย และเข้าใจสภาวะการณ์ต่าง ๆ เรียนรู้ที่จะตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลในแต่ละสถานการณ์ได้ดี อีกทั้งเข้าใจระบบการทำงานที่ยึดถือแบบธรรมเนียมทหามีความสนิทสนมคุ้นเคยกับสถานที่ทำงานและผู้ร่วมงาน ปัญหาต่าง ๆ ที่จะประสบในการทำงานก็จะมีน้อย การทำงานก็ราบรื่นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย

18. จากการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 16 ที่ตั้งว่า "พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองพยาธิวิทยา และน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาลและพบว่าพยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาล ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของอำพัน ไชยทองศรี (2530 : 90 - 91) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของ

พยาบาล พบว่า แบบบรรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน แต่ผลการศึกษารั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973 : A) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวยอร์ก พบว่า ประเภทของโรงเรียนไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันจากการศึกษาของ มาลี ปะวงศ์ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในเขตและนอกเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษารั้งนี้ พบว่า พยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองพยาธิวิทยา และพยาบาลสังกัดกองการพยาบาล และยังพบว่า พยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลสังกัดกองเภสัชกรรมส่วนใหญ่เป็นพยาบาลชาย บุคลากรน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ป่วย สถานที่ทำงานคับแคบ ขาดสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน อีกทั้งความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีน้อยมาก จึงทำให้พยาบาลสังกัดเภสัชกรรม ซึ่งแตกต่างจากพยาบาลสังกัดกองพยาธิและพยาบาลสังกัดกองการพยาบาล ซึ่งมีสิ่งแวดล้อมโดยรวมที่ดีกว่าในด้านสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ สาธารณูปโภค สำหรับพยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลสังกัดกองการพยาบาลอาจเป็นเพราะจำนวนพยาบาลมีน้อยเกินไป จึงต้องผลิตเปลี่ยนการทำงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยที่มีจำนวนมากขึ้น อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์มีไม่เพียงพอ ระเบียบข้อบังคับที่มากเกินไปเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง ความพึงพอใจในการทำงานจึงลดลง

19. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจ

ในการทำงานของพยาบาล ผลปรากฏว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.4391$ จากการศึกษารั้งนี้เป็นไปตามปรากฏการณ์

ตามธรรมชาติ เมื่อพยาบาลมีความเครียดมากความพึงพอใจในการทำงานจะ มีน้อยลง แต่ถ้าความเครียดน้อยความพึงพอใจในการทำงานก็จะมีความมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริหารงานพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น หน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ควรได้คำนึงถึงความสำคัญของพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีปัจจัยบางอย่างที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลต่อความเครียดและความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะพอสังเขป คือ

1. ในด้านของความเครียด จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรของพยาบาลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรเดียวกัน ได้แก่ พยาบาลหญิง พยาบาลที่มีชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก พยาบาลโสด พยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และพยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม กองสูติ-นรีเวชกรรม กองกุมารเวชกรรม จึงสมควรหาแนวทางส่งเสริมการทำงานเพื่อลดความเครียด ดังนี้

1.1 ส่งเสริมสันทนาการที่เหมาะสมให้กับพยาบาลหญิง เช่น งานอดิเรก การออกกำลังกาย งานสร้างสรรค์

1.2 ส่งเสริมสวัสดิการต่างๆ เพิ่มมากขึ้นแก่ พยาบาลที่มีชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก พยาบาลโสด พยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.3 ดูแลปัญหา อุปสรรค เครื่องมือเครื่องใช้ เวชภัณฑ์ จำนวน บุคลากรในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่สังกัด กองศัลยกรรม กองสูติ-นรีเวชกรรม กองกุมารเวชกรรม

2. ในด้านของความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรของพยาบาลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน ได้แก่ พยาบาลที่มีอายุ 21-40 ปี พยาบาลที่มีชั้นยศต่ำกว่านาวาตรี-นาวาเอก โดยเฉพาะพยาบาลที่มีชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก พยาบาลโสด พยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 21 ปี โดยเฉพาะพยาบาลที่มีประสบการณ์

ในการทำงานในช่วง 6-10 ปี และพยาบาลที่สังกัดกองเภสัชกรรม กองกุมารเวชกรรมจึงสมควรหาแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

2.1 ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานแก่ พยาบาลโสต พยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 21 ปี พยาบาลชั้นยศต่ำกว่านาวาตรีโดยพยาบาลชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก และพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เช่น การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นในพยาบาลแต่ละประเภท

2.2 ดูแลปัญหา อุปสรรค เครื่องมือเครื่องใช้ เวชภัณฑ์ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองเภสัชกรรม และพยาบาลสังกัดกองกุมารเวชกรรม

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นควรส่งเสริมด้านต่างๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น

- การส่งเสริมแรงจูงใจในการบริหารงานของหัวหน้างานและพยาบาลเพิ่มมากขึ้น
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกต่อการทำงาน จัดห้องพักผ่อน ห้องน้ำ ห้องส้วมให้เพียงพอ
- จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีจำนวนที่เพียงพอ
- จัดให้มีการประสานงานความร่วมมือและความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานและระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันเอง
- จัดให้มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมทั้งในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น
- จัดให้มีค่าวิชาชีพ ค่าตอบแทนจากการทำงานนอกเวลาราชการ
- จัดให้มีการแสดงและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์
- กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของบุคลากร หรือตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจนและเหมาะสม
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ การเงิน พัสดุ เสริมการทำงานของพยาบาลเพื่อให้พยาบาลได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความเครียด และความพึงพอใจในการมารับการรักษาพยาบาลบริการของผู้ที่มารับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ความพึงพอใจในการมารับการรักษาพยาบาล จะได้มีการบริหารจัดการรูปแบบการรักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลกับรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบาย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กลาโหม, กระทรวง. พระราชบัญญัติระเบียบกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2503

ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2519. ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2519.

✱ การแพทย์, กรม กระทรวงสาธารณสุข. "สุขภาพดีถ้วนหน้าเมื่อปี 2543,"

สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวง
สาธารณสุข, 2524.

✓ . ———. "ความเครียด," บทวิทยุเรื่องความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตที่เป็นสุข.

หน้า 1 - 8. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์, 2533. ๖

กิติ พยัคคานนท์. เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : บริษัทเชษฐ

สตูดิโอ จำกัด, 2532.

✓ กิติมา ปรีดีดีลก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524.

—————. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์, 2529.

กุลยา ตันติผลาชีวะ. "การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลกับการประกัน

คุณภาพการพยาบาล," เอกสารประมวลการประชุมพยาบาลแห่งชาติ
ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : 2534.

เกษม สหรัยทิพย์. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิษณุโลก :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2531.

เกล็ดแก้ว ร่วงลือ. ความพึงพอใจในการทำงานเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอก

โรงเรียนจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.

คำนึง นกแก้ว. ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา

ในเขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.

จรัส โพธิ์จันทร์. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์พลศึกษา.

ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พิษณุโลก, 2527. อัดสำเนา.

จตุพร เพ็งชัย. สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม, 2534. อัดสำเนา.

จันทร์จิรา เหล่าพงษ์นันท์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับ
ความพึงพอใจในอาชีพของพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์
กรุงเทพมหานคร. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ. "การสำรวจความเครียดของผู้ปฏิบัติงานระดับ
วิทยา," รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กระทรวง
สาธารณสุข, 2527.

จารุวรรณ/ เสวกวรรณ. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล
กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2517. อัดสำเนา.

จินตนา ยูนิพันธ์. "ทฤษฎีทางการพยาบาล : ทฤษฎีของนิวแมน," ทฤษฎีการ
พยาบาล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

จินตนา ยูนิพันธ์. รวบรวมบทความวิชาการเรื่องทฤษฎีการพยาบาล. กรุงเทพฯ
: สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 2523.

จิราพรรณ พัฒนกุลชัย. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2530.
อัดสำเนา.

ชินโอสถ หัสป่าเรอ. "ความเครียดจากการทำงานและวิถีแก้ไข," วารสาร
พยาบาล. 31(4) : 24 ; ตุลาคม-ธันวาคม 2523.

ชุมพล เตมีศักดิ์. ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 7 และ 8. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2530. อัดสำเนา.

ชลิต พูลศิลป์. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.

ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล. การฝึกสอนคล้ายคลึงเนื้อหาเพื่อลดความตึงเครียดของนักศึกษาปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

ชูทิพย์ ปานปรีชา. "ความเครียด," จิตวิทยาทั่วไป. หน้า 481 - 494. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

ณรงค์ สวีแพทย์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร กองบิน 71 กองพลบินที่ 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา, 2537. อัดสำเนา.

✓ ดุษณี ทศนาจันทธานี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

ทิพาพัฒน์ บุณยเขตต์. การศึกษารายกรณีผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพอิสระในจังหวัดพิษณุโลก. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2535. อัดสำเนา.

ทวีป อภิสิทธิ์. "ความเครียดทางอารมณ์ของคนทำงาน (ราชการ)," ประชาศึกษา. 40(3) : 22 - 25 ; ธันวาคม, 2532.

เทพากร พิตยาภินันท์. สุขภาพจิตของครูในพื้นที่ซึ่งมีปัญหาชายแดนทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.
อัดสำเนา.

เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
อัดสำเนา.

ธงชัย สันติวงศ์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

ธงชัย สันติวงศ์ และชัยยศ สันติวงศ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

ธัญญา แก้วศรี. ความพึงพอใจในงานของผดุงครรภ์อนามัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529. อัดสำเนา.

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตพระนครเหนือ, 2528.

✕ นพรัตน์ แก่นนาคำ. อาหาร ความเครียดและระดับซีรั่มโคเลสเตอรอลของนักเรียนไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524. อัดสำเนา.

✕ นราธร ศรประสิทธิ์. ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529. อัดสำเนา.

✕ นันทวรรณ นาวิ. คลายเครียด. กรุงเทพฯ : แสงแดด, 2533.

นิตยา หลานไทย. ความพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาและวิทยาลัยครูในสามจังหวัดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531. อัดสำเนา.

แน่นน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2519.

บังคับการ, กอง. โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. ข้าราชการหน่วยต่าง ๆ
งบประมาณ 39. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2539.

บุญเพียร จันทวัฒนา. "จังหวัดแห่งชีวภาพกับการพยาบาล," วารสารพยาบาล.
31(4) : 24 ; ตุลาคม - ธันวาคม, 2523.

ประคอง กรรมสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง
แก้ไข). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า, 2530.

ประคอง กรรมสูตร. สถิติเพื่อการวิจัย คำนวณด้วยภาษา BASIC. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ประพิมพ์พรณ สุวรรณภู. การศึกษาค่าความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรง
พยาบาลนพรัตนราชธานี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

ประเวศ วะสี. สาธารณสุขกับพุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มูลนิธิ
โกมลคีมทอง, 2521.

ปานัน บุญ-หลง. การพยาบาลจิตเวช. ม.ป.ท., 2527.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟ
เซต, 2532.

พรทิพย์ เกษุรานนท์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาล
ทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรง
พยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.

- พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : คณะวิชาอุตสาหกรรมศึกษา วิทยาลัยครูพระนคร, 2534.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินุณยานพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.
- ✓เพิ่มสุข สังฆมงคล. ลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและพยาบาลเอง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อัดสำเนา.
- ภาวีนี นาวาพานิช. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวภาพบางประการ กับแนวโน้มการ ออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ปรินุณยานพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- มาณีย์ อัยเจริญพงษ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.
- มารยาท จิตบรรพต. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการฝึกผ่อนคลายความเครียด โดยนักจิตวิทยาคลินิกกับโปรแกรมเทปโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534. อัดสำเนา.
- มาลี ปะวงษ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินุณยานพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- มุกดา สุขสมาน. มนุษย์-ภาวะกายและจิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.

เขาวลัทธิ เลาเหจิงดา. สภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อัดสำเนา.

ละออ หุตางกูร. จิตวิทยาเบื้องต้น. เชียงใหม่ : คนเมืองการพิมพ์, 2508.

. ———. ธรรมชาติมนุษย์ หลักร่วมในแนวใหม่สำหรับพยาบาล
ตอนที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2523.

. ———. "การประกันคุณภาพในการพยาบาล," ในมาตรฐานการ-
พยาบาล : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. การประชุมวิชาการครั้งที่ 4.
มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ : 2529.

ลัดดา แพรภัทรพิศุทธิ์. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

วันชัย วิเศษสุวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.

* วัชรรัตน์ หลิมรัตน์. "ความเครียด," ศูนย์แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
10 (1) : 41 - 46 ; มกราคม - มีนาคม 2527.

วัลลภ ปิยะมโนธรรม. "ความเครียดระบาดหนักในสังคม จัดวิธีบำบัดด้วยใช้จิตคลุมกาย," ไทยรัฐ. 2 ; 3 กันยายน 2533.

วิทยา นาควัชระ. "ลดความเครียด," รู้จักชีวิต. 10(35) : 30 - 34 ; ธันวาคม 2532 - มกราคม 2533.

วิทยาการ, กอง กรมแพทยทหารเรือ. จำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. กรุงเทพฯ : กองวิทยาการ กรมแพทยทหารเรือ, 2538.

..... เจ้าหน้าที่ที่ขอลาออกและโอนย้าย. กรุงเทพฯ : กองวิทยาการ กรมแพทยทหารเรือ, 2539.

วิลาวัณย์ วรศรีหิรัญ. ความเครียดของนิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยชนเรศวร ปีการศึกษา 2535. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยชนเรศวรพิษณุโลก, 2535. อัดสำเนา.

วิเชียร ทวีลาภ. หลักบริหารการพยาบาล กทม. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2521.

วิเชียร ทวีลาภ. "สภาพการศึกษายาบาลของประเทศไทยในปัจจุบัน," เอกสารประมวลการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : 2522.

✕ วีระ ไชยศรีสุข. "ความเครียด," สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์, 2533.

วุฒิชัย จานงค์. การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2525.

✕ ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์. ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524." อัดสำเนา.

✕ ศรีนวล โอสธเสถียร. ผลการพยาบาลอย่างมีแบบแผนต่อภาวะเครียดและความร่วมมือก่อนเข้ารับรังสีรักษาในผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูก. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.

ศุภชัย เขาวะประภาษ์. "ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก," วารสารสังคมศาสตร์. 19(2) : 65-66 ; มิถุนายน 2525.

- ศุภชัย วชิรัตน์พงษ์เมธี. ขวัญของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาระดับตำบลในเขตการศึกษา 10 ปีการศึกษา 2527. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- ศุภฤกษ์ ทองประยูร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สหวิทยาลัยทักษิณ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2530. อัดสำเนา.
- สกุล วรรณพงษ์. ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2530.
- สังศรี จัยสิน และคณะ. "การสำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชนจังหวัดชลบุรี," รายงานการวิจัย, 2527.
- สบพร ชุกรานนท์. ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์. วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.
- สมชาย จักรพันธ์. "จิตเวชชุมชน," สมาคมจิตแพทย์. 24(1) : 42 ; มีนาคม 2523.
- สมบัติ ชรรยง. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2533. อัดสำเนา.
- ✓ สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สมพร นิกรแสน. สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10. ปรินิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2529. อัดสำเนา.
- ✓ สมยศ นาวิการ. ความสำเร็จทางการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กมลการพิมพ์, 2522.

- สุภา มาลากุล ณ อยุธยา. "สุขภาพจิตของพยาบาล," ประมวลรายงานการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 2. พระนคร : โรงพิมพ์ไทยพิทยา, 2507.
- สมณฑา สิทธิพงศ์สกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.
- ✓ สุรพงศ์ อัมพันวงศ์. "ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพ," ข่าวสารการพยาบาล. 3 : 47 - 48; กันยายน - ธันวาคม 2529.
- สุรินทร์ อรรถวิธร และคนอื่น ๆ. แนวโน้มโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : กรมแพทย์ทหารเรือ, 2538.
- สุวรรณ สวรรณผล. ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520. อัดสำเนา.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.
- เสรีศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และคนอื่น ๆ. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิษณุ, 2522.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. "ผลการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ไทย," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 12(46) : 40 - 52 ; กันยายน 2532.
- ✓ อารีย์ เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการแพทย์, 2530.

อำพัน ไชยทองศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.

อัญชลี นวลคล้าย. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ศึกษาเฉพาะกรณีภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531. อัดสำเนา.

อัญชลี ฤกษ์งาม, พันโทหญิง. คุณลักษณะของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกในทัศนะของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้สำเร็จการศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

อัมพร โอตระกูล และเจตสันต์ แต่งสุวรรณ. "การสำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร," รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

อัมพร โอตระกูล ทรงยศ ชัยชนะ และบรรจง สิบสมาน. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเด็กนักเรียน," สมาคมจิตแพทย์. 28(4) : 198 - 205 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2526.

อัมพล สุอำพัน. "ความเครียดกันดีกว่า," Health. 1(3) : 90 - 92 ; กรกฎาคม 2533.

อุทัย หิรัญโต. "เทคนิคการบริหารตามระบบ คิว.ซี.เชอร์เคิล," เทศาภิบาล 8(3) : 78 - 79 ; กุมภาพันธ์ 2531.

- อุษณีย์ พานิชย์ไพศาลกุล. ความพึงพอใจของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา
ขนาดใหญ่สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อองค์ประกอบ
ในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2527. อัดสำเนา
- Alday, Raman J. and Arthur P. Brief. Managing Organization
Behavior. Saint Paul : West Publishing, 1981.
- Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. New York :
Prentice-Hall, Inc., 1965.
- Bailey, June T. "Stress and Stress Management," Journal of
Nursing Education. 19 ; June, 1980.
- Barnard, Chester I. The Function of the Executive. Massa-
chusettes : Haward University Press, 1966.
- Brown, Warren B. and Denis J. Moberg. Organization Theory
and Management : A Macro Approach. New York : John
Wiley & Son, 1980.
- Burke, Tod William. "The Relationship Between Dispatcher
Stress and Social Support, Job Satisfaction, and Lo-
cus-of-Control, (Volumes I and II)," Dissertation
Abstracts International. 52(5) : 1903 A ; November,
1991.
- Chaney, Barbara Jo. "Stress and Coping Resoures : A Study
of College Student Families," Dissertation Abstracts
International. 49(11) : 3287 A ; May, 1989.
- Charoong, Pasuwan. Adaptability of the Ilrezberg Job Satis-
faction Personel in Thailand. Doctor of Educational
Degree. Indiana : Indiana University, 1972.

Chruden, Herbert J. and Arthur W. Cherman, Jr. Personal Management. Cincinnati; South-Western Publishing, 1968.

Davida, Micharts R. "Too much in Need of Support to Give," American Journal of Nursing. 71(10) : 1932 ; October, 1971.

Dessler, Gary. Human Behavior : Improving Performance at Work. Virginia : Research Publishing Company, Inc., 1983.

. _____. Organization and Management : A Contingency Approach. Englewood Cliffs, New jersey : Prentice Hall, 1976.

Dougan, Barbara and others. Life Skills for Self Development. Johannesburg : National Council for Mental Health, 1986.

Dubrien, Andrew J. Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective. New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1984.

Engle, George L. Psychological Developmental in Health and Disease. Philadelphia : W.B. Saunders, 1962.

Farmer, Richard E., Lynn, Hunt Monahan and Reinhold W. Hekeler. Stress Management for Human Services. Beverly Hills : Sage Publications Inc., 1984. ✓

- Fitch, K. Donna. "Job Satisfaction of Paraprofesional Libarians : A Comparative Study of Public and Technical Service Departments in selected University," Dissertation Abstrscts International. 39 (63) ; May, 1979.
- French, Derck and Heather Saward. Dictionary of Management. 2 nd ed. Hants : Gower, 1983.
- George, Engel L. Psychological Development in Health and Disease. Philadelphia : W.B. Saunders Co., 1962.
- Ghiselli, Edwin E. and Charence W. Brown. Personnel and Industrial Psychology. 2 nd ed. New York : McGraw-Hill, 1955.
- Gilmer, B. Von Haller and others. Industrial and Organizational Psychology. New York : McGraw - Hill Book Co., 1966.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw - Hill Book Company, 1973.
- Hafen, Brent Q. and Kathryn J. Frandson. How to Live Longer. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hill, 1981.
- Harrel, Thomas Willard. "The personality of High Earning MBA'S IN Big Business," Personnel Psychology. Callcutta : Oxford & IBH Publishing, 1969.
- Herbert, Theodore T. Dimensions of Organizational Behavior. 2nd ed. New York : Macmillan Publishing, Co., Inc., 1981.

Levine, Sol and Norman A. Sorfnson. Medical-Surgical Nursing : A Psychological Approach. 2nd ed.
Philadelphia : W.B. Saunders Co., 1980.

Livingston, M. and H. Livingston. "Emotional Distress in Nurses at Work," Journal of Medical Psychology.
57(3) : 291 - 294 ; September, 1984.

Locke, Edwin A. "The Nature of Causes of Job Satisfaction," in Handbook of Industrial and Organizational Psychology. edited by Marvin Dunnette.
Chicago, Illinois : Rand McNally College Publishing, Co., 1976.

✓ Luckmann, Joan and Karen Creason Sorenson. Medical Surgical Nursing : A Psychophysiologic Approach.
3rd ed. Philadelphia : W.B. Saunders, 1987.

✓ Madder, Jane. Stress and Relaxation : self- help ways to cope with Stress and relieve nervous tension , ulcers, insomnia, migrain, and high blood pressure.
Singapore: PG, 1983.

Marion, Russell Aubrey. "Job Satisfaction and Conflict among High School Teachers," Dissertation Abstracts International. 35(8) : 4755-A ;
February, 1977.

Maslow, Abraham Harold. Motivation and Personality.
2 nd ed. New York : Harper & Row, 1970.

McCormick, Ernest J. and Ilgen. Industrail and Organization Psychology. 7th ed. Englewood Cliffs, N.J.
: Prentice Hall, 1980.

- McDonald, Nicholas and Doyle. The Stress of Work. Kenya : Nelson, 1981.
- McGregor, Douglas. The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill, 1960.
- Miller, Benjamin F. and Claire B. Keane. Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing. Philadelphia : W.B. Saunders, 1972.
- Morse, Nancy C. Satisfactions in the White Collor Job. Michigan : Ann-Arbor*University of Michigan, 1958.
- Nicholson, Edward A. and Robert C. Miljus. " Job Satisfaction and Turnover among Liberal Arts College Professors," Personnel Journal. 21(3): 840-845-A; July, 1972.
- Nichols, Glennadee A. "Job Satisfaction and Nurses Intention of Remain with or to Leave an Organization," Nursing Research. 20 : 218 - 288 ; May - June, 1971.
- Norman, Worrall and Derek May. "Towards a Person-in-Situation Model of Teacher Stress," The British Journal of Educational Psychology. 59(6) : 174 - 186 ; June, 1989.
- Quitugua, Franklin Joseph. "An Investigation of Factors which Effect Teacher Satisfaction and Tenure," Dissertation Abstracts Inter-national. 36(3) : 1224-A ; September, 1975.

Schermerhorn, John R., James G. Hunt and Richard N. Osborn.

Managing Organizational Behavior. New York : John Wiley and Sons Inc., 1982.

Schmidt, Gene Lillard, "Job-Satisfaction among Secondary School Administration," Dissertation Abstracts International. 35(2) : 7583-A ; August, 1975.

✓ Selye, Hans. The Stress of Life. New York : McGraw - Hill, 1956.

Sergiovanni, Thomas J. "Factors Which Effect Satisfaction and Dissatisfaction of Teacher," Explanation in Educational Administration. St.Louis : University of Queensland Press, 1973.

Tadeusik, Carol J. "Stress and Coping Among First Year Doctoral Students," Dissertation Abstracts International. 49(12) : 3670 - 3671 A ; June, 1989.

Tiffin, Joseph and Ernest J. McCormick. Industrial Psychology. London : George Allen and Urwin, 1968.

Valez, Guillermo V. "A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Columbia University," Dissertation Abstracts International. 33(3) : 997-A ; September, 1972.

Vickstorm, Rodney Arlyn. "An Investigation into Job Satisfaction Among Teachers," Dissertation Abstracts International. 32(4) : 1249-A; October, 1971.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในการทำงาน
ของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 4 เป็นแบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงาน

2. ขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาข้อความโดยละเอียด และตอบให้ครบทุกข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านคงให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามปัจจัยชีวิตสังคม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก () ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี

() 2. 21 - 30 ปี

() 3. 31 - 40 ปี

() 4. 41 - 50 ปี

() 5. 51 - 60 ปี

3. ฐานะ

() 1. จำตรี - จำเอก

() 2. พันจำตรี - พันจำเอก

() 3. เรือตรี - เรือเอก

() 4. นาวาตรี - นาวาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้จากเงินเดือน เงินนอกเวลา เงินจากการเข้าใช้พิเศษ และเงินอื่น ๆ จากการปฏิบัติงานพยาบาล คิดเฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 2. 10,001 - 20,000 บาท

() 3. 20,001 - 30,000 บาท

() 4. 30,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. คู่

() 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

7. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () 2. ปริญญาตรี
- () 3. สูงกว่าปริญญาตรี

8. ประสบการณ์ในการทำงานนับตั้งแต่

- () 1. เริ่มบรรจุ - 5 ปี
- () 2. 6 - 10 ปี
- () 3. 11 - 15 ปี
- () 4. 16 - 20 ปี
- () 5. 21 ปีขึ้นไป

9. สถานที่ทำงาน

- () 1. กองบังคับการ
- () 2. กองอาัยุรเวชกรรม
- () 3. กองศัลยกรรม
- () 4. กองสูติ-นรีเวชกรรม
- () 5. กองจักษุกรรม
- () 6. กองโสต ศอ นาสิกกรรม
- () 7. กองกุมารเวชกรรม
- () 8. กองทันตกรรม
- () 9. กองพยาธิวิทยา
- () 10. กองการพยาบาล
- () 11. กองรังสีวิทยา
- () 12. กองเภสัชกรรม
- () 13. แผนกบริการ

แบบสอบถามความเครียด

ข้อชี้แจง ข้อความในแบบสอบถามนี้ ต้องการทราบว่าท่านมีอาการนั้น ๆ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา บ่อยครั้งเพียงใดโดยทำเครื่องหมายถูก () ที่ตรงกับอาการหรือความรู้สึก ซึ่งมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้งที่สุด
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นพอ ๆ กับไม่มีอาการ
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้ง
บ่อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้งที่สุด

ข้อที่	ข้อความข้อความ	น้อยครั้ง ที่สุด	น้อยครั้ง	ปาน กลาง	บ่อยครั้ง	บ่อยครั้ง ที่สุด
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกกังวล.....					
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัด.....					
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกตื่นเต้นง่าย.....					
4.	ข้าพเจ้ารู้สึกกลุ้มใจ.....					
5.	ข้าพเจ้ารู้สึกสับสน.....					
6.	ข้าพเจ้ามักหลงลืม.....					
7.	สมาธิข้าพเจ้าไม่ค่อยดี.....					
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกเศร้า.....					
9.	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่าย.....					
10.	ข้าพเจ้ารู้สึกฉุนเฉียว.....					
11.	ข้าพเจ้ารู้สึกหัวใจเต้นแรง.....					
12.	ข้าพเจ้าหายใจถี่.....					

ข้อที่	ข้อความ	น้อยครั้ง ที่สุด	น้อยครั้ง	ปาน กลาง	บ่อยครั้ง	บ่อยครั้ง ที่สุด
13.	ข้าพเจ้ารู้สึกกระเพาะอาหารปั่นป่วน.....					
14.	ข้าพเจ้ารู้สึกวิงเวียนศีรษะ.....					
15.	ข้าพเจ้ารู้สึกจะเป็นลม.....					
16.	ข้าพเจ้ามีอาการปากและคอแห้ง.....					
17.	ข้าพเจ้ามีอาการมือเย็น.....					
18.	ข้าพเจ้าปัสสาวะบ่อย.....					
19.	ข้าพเจ้ามักต้องเสื่อง่าย.....					
20.	ข้าพเจ้ามักท้องผูก.....					
21.	ข้าพเจ้ารู้สึกหน้าแดง.....					
22.	ข้าพเจ้ามีความดันโลหิตสูง.....					
23.	ข้าพเจ้ารู้สึกหุ้อ.....					
24.	นิ้วและมือของข้าพเจ้ามักจะสั่น.....					
25.	ข้าพเจ้ามีอาการกล้ามเนื้อกระดูก.....					
26.	ข้าพเจ้าไม่สามารถนั่งหรือยืนนิ่ง ๆ ได้..					
27.	ข้าพเจ้ามีอาการกล้ามเนื้อตึงและแข็งทื่อ.					
28.	ข้าพเจ้าปวดตื้ออ่าหรือตะกุกตะกัก.....					
29.	ข้าพเจ้ามีอาการชากรรไกรค่าง.....					
30.	ข้าพเจ้ามักมีอาการปวดศีรษะ.....					
31.	ข้าพเจ้ามีอาการปวดแสบคัน.....					
32.	ข้าพเจ้ามักถอยหนีปัญหา.....					
33.	ข้าพเจ้าไม่ได้รับความสำเร็จเท่าที่ควร..					
34.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยเจริญอาหาร.....					
35.	ข้าพเจ้านอนมากเกินไป.....					

ข้อที่	ข้อความ	น้อยครั้ง ที่สุด	น้อยครั้ง	ปาน กลาง	บ่อยครั้ง	บ่อยครั้ง ที่สุด
36.	ข้าพเจ้าต้องทนทุกข์ทรมานจากการนอน ไม่หลับ					
37.	ข้าพเจ้ามักทำบางสิ่งบางอย่างผิดพลาด..					
38.	ข้าพเจ้าไปพบแพทย์บ่อยขึ้น.....					
39.	ข้าพเจ้าใช้ยาเพิ่มขึ้น.....					
40.	ข้าพเจ้าดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มากขึ้น					

แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง ข้อความในแบบสอบถามนี้ ต้องการทราบความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของท่านโดยทำเครื่องหมายถูก () ที่ตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงซึ่งมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงมากที่สุด	หมายถึง	เกิดขึ้นทุกครั้งหรือเป็นประจำ
จริงมาก	หมายถึง	เกิดขึ้นมากพอควร
ปานกลาง	หมายถึง	เกิดขึ้นพอ ๆ กับที่ไม่เคยเกิดขึ้น
จริงน้อย	หมายถึง	เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ไม่ตรงกับความรู้สึกหรือความจริงที่เกิดขึ้นเลย

- 1. ข้าพเจ้าสามารถทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ.....
- 2. ข้าพเจ้ามักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานสำคัญเสมอ.....
- 3. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่งานในหน้าที่ได้ใช้ความสามารถเต็มที่.....
- 4. ข้าพเจ้ารู้สึกอิสระที่ตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน.....
- 5. ข้าพเจ้าเข้าใจหลักการในการปฏิบัติงานอย่างแจ่มแจ้ง.....
- 6. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าโรงพยาบาลมีวัตถุประสงค์ในการทำงานเพียงพอ.....

ข้อที่	ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
7.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารวยได้จากการทำงานเพียง พอที่ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของครอบครัว ดีขึ้น.....					
8.	ผู้บังคับบัญชาทำตัวเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับ บัญชา.....					
9.	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน.....					
10.	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วย งานนี้.....					
11.	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการพยาบาลได้อย่างเต็มที่.....					
12.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้.....					
13.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีอิสระในการกำหนดวิธีการ ปฏิบัติงานในหน้าที่.....					
14.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าทุกคนในหน่วยงานมีความเป็น มิตร.....					
15.	ข้าพเจ้าพอใจในบริการด้านสวัสดิการของ โรงพยาบาล.....					
16.	ข้าพเจ้าพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ทำ.....					
17.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิด เห็นของข้าพเจ้า.....					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง
18.	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่น จะได้รับความก้าวหน้ากว่านี้.....					
19.	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวก.....					
20.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้เพิ่มขึ้นในแต่ละปีน้อยเกินไป.....					
21.	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่มั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ได้นานเท่าที่ควร.....					
22.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน.....					
23.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน.....					
24.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่พอใจที่งานมากเกินไปจนต้องทำงานนอกเวลาราชการ.....					
25.	ข้าพเจ้าไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้.....					
26.	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยยอมรับเมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานดี.....					
27.	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานจำเจซ้ำซาก.....					
28.	ข้าพเจ้าไม่พอใจในระบบการบริหารของหน่วยงานนี้.....					
29.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าอาคารที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ไม่ถูกสุขลักษณะ.....					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
30.	ข้าพเจ้ารู้สึก bahwaหน่วยงานนี้ไม่ค่อยวาง นโยบายที่แน่นอน.....					
31.	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจในงานที่ทำอยู่เพราะ ไม่ตรงกับประสบการณ์.....					
32.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนในการ เลื่อนตำแหน่ง.....					
33.	ข้าพเจ้าไม่พอใจในผลงานของข้าพเจ้าที่ ปรากฏต่อสายตาคนทั่วไป.....					

แบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเครียดและการทำงานของท่าน

สาเหตุของความเครียดที่ท่านประสบอยู่ได้แก่.....

.....

บุคคลที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้แก่.....

.....

สิ่งที่ท่านพึงพอใจจากการทำงานนี้ได้แก่.....

.....

สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่.....

.....

ความคิดเห็นอื่น ๆ.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ที่ ทม 1007/ 3942



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 สิงหาคม 2539

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน เจ้ากรมแพทยทหารเรือ

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายประพันธ์ แพ้มงคลหอม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกสุศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ.สุจินต์ ปรีชาमारถ

ประธาน

อ.พิมพ์ศรี รอดติเทพย์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ นาวาเอก เต็มเดชา ประทุมเพ็ชร และ นาวาเอกหญิง สุภัทรา เอื้อวงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม พร้อมทั้ง ขอให้พยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า สังกัดกรมแพทยทหารเรือ ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนตุลาคม 2539 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119



ที่ ทม 1007/ 4119

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 กันยายน 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายประพันธ์ แห้วคล่องหอม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกสุศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาลโรงพยาบาล สมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ.สุจินต์ ปรีชาमारถ

ประธาน

อ.พิมพ์ศรี รัตติเทพย์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอข้อมูลประชากรของพยาบาล และผู้ป่วย พร้อมทั้ง ขอให้พยาบาล ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2539 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119



ที่ ทม 1007/ 3443

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 สิงหาคม 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายประพันธ์ แพ้มงคลหอม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกสุขภาพ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาล
สมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทยทหารเรือ

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ.สุจินต์ ปริชามารถ

ประธาน

อ.วิมลศรี รัตติเทพย์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ นาวาโทวศิน บำรุงชีพ และ นาวาตรีหญิง พรทิพย์
สิงห์ระวีศิริ เป็นผู้เชิญมาตรวจแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดค่าให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว ประสานมิตร จักร. 268
ที่ ทบ 1007/ 4131. วันที่ 19 กันยายน 2539
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายประพันธ์ แท้มคลองหอม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกสุศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาล
สมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ. สุจินต์ ปรัชามารถ

ประธาน

อ. พิมพ์ศรี รอดดีแพทย์

กรรมการ

สิ่งที่นิตาครขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ รศ. อัจฉรา สุขารมณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

(นางสาวศิริกษา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายประพันธ์ แพ้มงคลหอม
วัน เดือน ปี เกิด	23 มีนาคม 2506
สถานที่เกิด	ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	124 หมู่ 1 ซอยชนชื่น ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์พัฒนาหลักสูตร กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ถนนสุขุมวิท เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2519	ประถมศึกษาจากโรงเรียนสหกรณ์นิคมเกลือ จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสมุทรสาคร วิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ระดับต้น จากโรงเรียนพยาบาล กองการศึกษา กรมแพทยทหารเรือ
พ.ศ. 2533	การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา
พ.ศ. 2539	การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2526	พยาบาล กรมแพทยทหารเรือ
พ.ศ. 2530	พยาบาล กองเวชศาสตร์ได้น้ำและการบิน กรมแพทยทหารเรือ